Vera F. Birkenbihl, psiholog și jurnalist de carieră, director al „Institutului german pentru studiul activității cerebrale", și-a început activitatea în 1970, după studii efectuate în SUA, unde a ținut și primele sale cursuri și seminarii.

Revenită în Europa după 1972, se consacră instruirii și pregătirii managerilor din domeniul economic.

Având în vedere vasta sa experiență, unanim recunoscută, firme precum: BMW, Henkel, Hewlett-Packard, IBM, LBS, Procter & Gamble, Quelle, Siemens, Mercedes, Knorr, Sony, reprezintă doar o parte a beneficiarilor cărora le acordă consultanță.

Cărțile sale, editate în peste 12 limbi, în sute de mii de exemplare, constituie lucrări de referință în domeniu și care la scurt timp după apariție au devenit best-seller-uri.

SEMNALELE CORPULUI

cum să înțelegem limbajul corpului

Oricine poate învăța să înțeleagă limbajul secret al corpului. Despre ce este vorba, se spune în această carte: ea ne învață, cu ajutorul a numeroase exemple din viața cotidiană, cum să percepem semnalele limbajului trupului, oferă exerciții de control pentru aprofundarea a ceea ce am citit și prezintă diverse posibilități de interpretare a **ținutei**, a **mimicii** și **gesticii**, a **distanței** păstrate față de ceilalți și a **intonației**. Cine se va ocupa cu descifrarea semnalelor limbajului corpului și va ști să pătrundă gândurile semenilor săi, acela va dobândi o mai mare capacitate de înțelegere și de transpunere în situația altora; în același timp însă, se va putea înțelege mai bine pe sine, își va înțelege mai bine propria gândire și propriul mod de a acționa.

- Reguli ale limbajului corpului
- Trei metode privind controlul succesului
- Criterii de percepere și evaluare
- Gesturi conforme și contradictorii cu gândirea
- Citirea personalității interlocutorului prin decodificarea atitudinii lui corporale față de dumneavoastră
- Gesturi mici, semnificații mari
- Studii de caz în relații oficiale și în viața particulară

Cartea a ajuns la a 12-a ediție, cu un tiraj de peste 90000 de exemplare

ISBN 973-9398-08-1

SEMNALELE CORPULUI

Vera F. Birkenbihl

TEHNICI DE LUCRU | MANAGEMENT ȘI CONDUCERE | RETORICĂ ȘI COMUNICARE | MARKETING ȘI VÂNZĂRI | PSIHOLOGIE PRACTICĂ

CELE MAI CITITE CĂRȚI

Vera F. Birkenbihl

SEMNALELE CORPULUI

cum să înțelegem limbajul corpului

GEMMA PRES

Alte apariții în seria edițiilor de buzunar necartonate, în editura mvg, semnate de Vera F. Birkenbihl:

Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege
Stabilirea unor relații interumane eficiente

Cum să negociem corect din punct de vedere psiho-logic
Tehnici profesionale de negociere, cu experimente și exerciții

Bucurie prin stres

Educarea succesului
Creați-vă singur propria realitate

Tare de cap?
Mod de întrebuințare a creierului: de la „a poseda" la „a ști să-ți folosești" creierul

Numerele vă decid viața
Numerologia - O cale spre o mai bună cunoaștere a oamenilor

Succesul personal
Studiați-vă profilul personalității și activați-vă talentele

Cum să învățăm ușor limbile străine!
Metoda Birkenbihl pentru învățarea limbilor străine

De ce îi criticăm aspru pe alții
Eseuri, editoriale, articole

Cartea de față, „Semnalele corpului - Cum să înțelegem limbajul corpului" este versiunea de buzunar a ediției cartonate cu titlul „Semnalele corpului și ce exprimă ele". A fost tradusă și în limbile spaniolă și olandeză.

Vera F. Birkenbihl

SEMNALELE CORPULUI

Cum să înțelegem limbajul corpului

Traducere și note de Roxana Procopiescu

GEMMA PRES
1999

Traducere după:
Vera F. Birkenbihl
SIGNALE des Körpers, 1997
© Copyright mvg verlag im verlag moderne industrie, AG, 86895 Landsberg am Lech, Deutschland. Veröffentlicht mit freundlicher Genehmigung des mvg verlages im verlag moderne industrie, Landsberg am Lech.

Toate drepturile, în special dreptul de multiplicare și comercializare, precum și cel de traducere, sunt rezervate Editurii GEMMA PRES, București
Nici o parte a lucrării nu poate fi reprodusă în nici un fel (fotocopiere, microfilm, sau alte procedee), sau memorizată în sisteme electronice, prelucrată, multiplicată sau răspândită fără permisiunea scrisă a editurii.

ISBN 973-9398-08-1

TIPĂRIT LA TIPOGRAFIA **MIRON**
Tel: 335 88 25; 336 33 04

Dedicație

Această carte îi este dedicată tatălui meu,

Michael Birkenbihl.

În primul rând, deoarece încă din frageda mea copilărie,
mi-a îndreptat atenția spre limbajul corpului.
În al doilea rând, pentru că cel puțin 20% din textul de față se
bazează pe informații pe care le-am obținut mai întâi de la el.
Și, în al treilea rând, fiindcă, în pofida „naturii mele
strângătoare", mă lăsa întotdeauna în camera sa de lucru,
chiar și atunci când erau împrăștiate peste tot cărți nou
apărute (inclusiv pe această temă), astfel încât,
uneori, aveam voie să citesc aceste cărți chiar înaintea lui!

Cuprins

Cuvânt înainte 13
Introducere 17

Partea I: Perceperea semnalelor limbajului corpului

Capitolul 1: Principiile percepției orientate 34
1.1 Impresia 34
1.2 Constituția fizică și ținuta 35
1.3 Autocunoașterea 37
1.4 Legile limbajului corpului 37
1.5 Eroarea este veșnic posibilă! 39
1.6 Un „dicționar" al kinesicii? 40
1.7 Controlul rezultatului face posibilă învățarea sistematică 41
1.8 Trei metode ale controlului rezultatului 41
1.8.1 Întrebarea deschisă 42
1.8.2 Întrebarea închisă 43
1.8.3 Tăcerea 43

Capitolul 2: Criteriile percepției orientate 45
2.1 Metode 45
2.2 Cinci criterii 46
2.2.1 Ținuta 46
2.2.2 Mimica 46
2.2.3 Gestica 46
2.2.4 Distanța 46
2.2.5 Intonația 47
2.3 Coordonarea semnalelor (Exercițiu preliminar) 47
2.4 Lecția Nr. 1 50
2.5 Verbalizarea percepției 51
2.6 Lecția Nr. 2 52
2.7 Lecția Nr. 3 53
2.8 Capacitatea de transpunere 53
2.9 Lecția Nr. 4 54

2.10 Limbajul activ al corpului 55
2.11 Lecția Nr. 5 56
2.12 Efectul transpunerii în practica zilnică 56
2.13 Exercițiu de încheiere 57
2.14 Exemplu de caz: Un comentariu 57

Capitolul 3: Criterii de evaluare 59
3.1 A percepe altfel 59
3.2 Onestitate / Sinceritate 60
3.3 Congruență / Incongruență 61
3.4 Spontaneitate / Autodisciplină 62
3.5 Pozitiv / Negativ 63
3.6 Glumă și ironie 65
3.7 Numai un singur semnal? 66

Partea a II-a: Interpretarea semnalelor limbajului corpului

Capitolul 4: Ținuta 70
4.1 Experimente cu privire la ținută 70
4.1.1 Cum stați în poziția în picioare? 70
4.1.2 Vă simțiți mușchii atunci când stați în picioare? 71
4.1.3 Încă o dată același lucru, dar altfel, vă rog! 71
4.1.4 Cum stați în poziția șezând? 72
4.1.5 Poziția șezând A 72
4.1.6 Poziția șezând B 73
4.1.7 Poziția șezând C 73
4.1.8 Cum mergeți? 74
4.1.9 Cum stați în poziția culcat? 74
4.2 Ținuta exterioară și interioară 75
4.2.1 Despre poziția stând în picioare 78
4.2.2 Despre mers 82
4.2.3 Despre poziția șezând 83
4.2.4 Contactul N-O (după SUSMANN) 90
4.2.5 Despre poziția culcat 91

Capitolul 5: Mimica 94
5.1 Mimica și fizionomia 94
5.2 Trei zone ale feței 98
5.2.1 Zona frunții 98
5.2.2 Mijlocul feței 98
5.2.3 Zona gurii și a bărbiei 99
5.3 Zona frunții (Interpretare) 99
5.3.1 Ridurile orizontale ale frunții 100
5.3.2 Un experiment cu privire la formarea ridurilor orizontale 102
5.3.3 Ridurile verticale ale frunții 103
5.3.4 Un experiment cu privire la formarea ridurilor verticale 103
5.3.5 Mișcările sprâncenelor 105
5.4 Mijlocul feței (Interpretare) 105
5.4.1 Privirea directă, fermă, deschisă 106
5.4.2 Contactul vizual 107
5.4.3 Un experiment cu privire la contactul vizual 108
5.4.4 Încă două experimente! 109
5.4.5 Contactul vizual ca strategie? 110
5.4.6 Mărimea pupilelor ca semnal? 112
5.4.7 Mușchii oculari 113
5.5 Gura și bărbia (Interpretare) 115
5.5.1 Un experiment cu privire la grimasa gurii 116
5.5.2 Colțurile gurii 117
5.5.3 Gura strânsă 119
5.5.4 Smile! 120
5.5.5 Gura deschisă 122
5.5.6 Expresia acră a gurii 123
5.5.7 Expresia dulceagă a gurii 124
5.5.8 Bărbia 124
5.6 Semnale ale întregului cap 125

Capitolul 6: Gestica 126
6.1 Limbajul mâinilor 126
6.1.1 Gesturi mari și mici 127
6.1.2 Congruență / Incongruență 128

6.1.3 Deschis / Închis 130
6.1.4 Gestica în direcția capului 131
6.1.5 Excurs: Comportament înnăscut sau inculcat prin educație? 132
6.1.6 Gesticulația în direcția celuilalt? 134
6.2 Semnale adecvate 134
6.2.1 Incongruența în raport cu persoana 135
6.2.2 Gestica fără conținut 137
6.3 Limbajul corpului 138
6.3.1 Sănătate și boală 138
6.3.2 Semnale ale sufletului 140
6.4 Acțiunea ca semnal 141
6.4.1 Acțiunile 141
6.4.2 Acțiuni ale mâinilor 143
6.4.3 Limbajul corpului la volan? 144

Capitolul 7: Zona și distanța 146
7.1 Zona intimă 147
7.1.1 Întinderea zonei intime 149
7.1.2 Siguranța și zona intimă 149
7.1.3 Statutul personal și zona intimă 152
7.1.4 Zona intimă la masă 155
7.1.5 Un experiment cu privire la zona intimă (după FAST) 156
7.1.6 Variațiuni ale experimentului 159
7.2 Zona personală 160
7.3 Zona socială 164
7.4 Zona publică 166
7.5 Semnale ale distanței 168

Capitolul 8: Intonația 170
8.1 Ritmul și modulația vorbirii 175
8.1.1 Ritmul vorbirii 175
8.1.2 Modulația vorbirii 181
8.2 Viteza vorbirii 183
8.2.1 Viteze „absolute" 183
8.2.2 Viteze relative 184
8.3 Pauzele 189

8.4 Intensitatea sonoră și claritatea 190
8.4.1 Intensitatea sonoră 190
8.4.2 Claritatea 192
8.5 Râsul 195
8.5.1 Râsul în A: Haha 196
8.5.2 Râsul în E: Hehe 196
8.5.3 Râsul în I: Hihi 197
8.5.4 Râsul în O: Hoho 197
8.5.5 Râsul în U: Huhu 198
8.6 Exprimări sonore fără conținut verbal 198
8.6.1 Plescăitul, oftatul, gemutul etc. 198
8.6.2 Dresul vocii, tușitul, râgâitul 199

Capitolul 9: Deosebiri culturale 202
9.1 Există oare semnale universale? 202
9.2 Semnalele analoge transmit o informație - dar care? 203
9.3 Studiu de caz: Manageri germani și americani 210
9.4 Două studii de cazuri: Negocieri cu arabii 212
9.4.1 Bricheta 213
9.4.2 In'sh'allah! 214
9.5 Reguli de comportament la noi și în alte părți 215
9.6 Nu ne putem bizui pe nimic! 216

Capitolul 10: Limbajul corpului în viața cotidiană 218
10.1 Limbajul corpului în practicarea profesiunii 218
10.1.1 Studiu de caz: Vânzătorul de mașini de spălat 218
10.1.2 Studiu de caz: Interviu în vederea angajării 222
10.1.3 Studiu de caz: Lauda și limbajul corpului 225
10.2 Limbajul corpului în viața privată 228
10.2.1 Studiu de caz: Mama și copilul 228
10.2.2 Studiu de caz: Soții 230
Observație finală 232

Anexa A: De la limbajul corpului la dansul corpului (O scurtă inițiere în „muzica trupului", după F. DAVIS) 233
Anexa B: Efectul-Pygmalion (după ROSENTHAL) de MICHAEL BIRKENBIHL 239

Anexa C: Rezumatul tuturor regulilor elaborate în carte, respectiv al legilor cu privire la limbajul corpului 245
Anexa D: Un poster de decupat și de lipit 251

Bibliografie 265

Indice alfabetic de termeni și de autori 271

Cuvânt înainte

Să presupunem că vi s-ar cere să descrieți culorile dintr-o cameră, în care tocmai vă aflați. În acest caz, ați folosi numeroase cuvinte, pentru a face descrierea nuanțelor culorilor. Aș putea, de exemplu, să vă spun că pereții casei mele sunt de culoare galbenă, ruginie sau cafenie, că am un covor portocaliu, o etajeră de cărți albă, două telefoane de culoare verde și roșie etc.

Dacă aș fi artist, aș putea să vă descriu aceste lucruri mult mai nuanțat. În locul culorilor de bază, aș alege probabil, pentru enumerarea mea, tonuri cum ar fi „siena arsă" sau „ocru", printre altele. Dacă însă, dimpotrivă, aș fi un „maidu", adică un membru al unui trib de piei-roșii din California de Nord, atunci aș avea la dispoziție doar două culori de bază, și anume cuvântul LAK pentru „roșu" și cuvântul TIT pentru toate tonurile de albastru-verzui. În plus, aș mai putea folosi o noțiune, pentru a descrie tonurile de galben-portocaliu-cafeniu, combinând cuvântul LAK (roșu) cu cuvântul TU (urină) și descriind aceste nuanțe coloristice prin cuvântul TULAK.

Cuvântul „descriere" apare de mai multe ori în mod intenționat, pentru a sublinia legătura cu cuvintele lui CASTANEDA (14):

> „Oricine vine în contact cu un copil..., descrie lumea necontenit, până în acel moment, când copilul poate percepe lumea în modul în care i-a fost descrisă...
>
> De acum înainte, copilul este un membru al comunității. El cunoaște *descrierea lumii* și atinge... capacitatea totală de a fi membru al acelei comunități, atunci când este capabil *să deslușească toate percepțiile sale în așa fel, încât acestea să corespundă acestor descrieri*" (pag. 8).

Așadar, individul „maidu" va *percepe altfel* lumea decât un om a cărui limbă poate descrie mai multe nuanțe de culori. La rândul său, un artist va percepe mai nuanțat lumea, din punct de vedere coloristic și/sau din punctul de vedere al formelor, decât cineva, căruia îi lipsesc practic cuvintele pentru așa ceva. Un „maidu" care învață englezește va afla, în schimb, că există mai mult de trei tonuri de culoare. Își va putea ascuți și *îmbunătăți capacitatea de percepție*, astfel încât va învăța să vadă și lucruri care *până acum* nu au făcut parte din *descrierea lumii*, proprie lui, numai prin faptul că învață cuvintele necesare pentru aceste noțiuni!

Cuvântul-cheie este „până acum". Așa cum acel „maidu" constată, uluit, cât de colorată poate fi totuși lumea, tot astfel veți constata curând și dumneavoastră, cât de multe semnale ale semenilor v-au scăpat *până acum*! Deoarece confruntarea conștientă cu semnalele limbajului corpului vă *poate îmbogăți* în asemenea măsură *vechea descriere a lumii*, la fel cum și însușirea cuvintelor care desemnează culorile probabil că ar schimba *vechea descriere a lumii* pentru un „maidu". De aceea, textul de față nu se poate limita numai să ofere mijloace de interpretare. El trebuie să conțină și îndrumări clare, care să facă mai întâi posibil acest *nou* mod de a vedea și de a auzi! În primul rând, trebuie să fi *perceput* un semnal non-verbal, înainte de a putea învăța să îl înțelegi.*

Nu vă mirați, așadar, prea mult, în cazul când veți constata că *descrierea lumii* dumneavoastră se modifică în măsura în care participați în mod activ la ea.

Acest text prezintă o *descriere alternativă a lumii*, în măsura în care poate abate atenția de la cuvântul vorbit la semnalele non-verbale! Asupra acelor semnale, deci, pe care *până acum* nu le-ați perceput decât vag, inconștient, și care, de cele mai multe ori, nu pot fi descrise (= verbalizate), pentru că, adesea, lipsesc cuvintele potrivite.

* Există și semnale non-verbale care nu pot fi percepute de ochi sau de ureche în ritm normal, deoarece se petrec mult prea rapid. În asemenea cazuri, sunt folosite unități de timp de nanosecunde pentru a calcula viteza. O scurtă introducere în acest domeniu găsiți în Anexa A, pag. 233 și mai departe.

De aceea, cartea de față este structurată astfel: în Introducere, încearcă să prezinte punctele principale alternative, despre care va fi vorba în continuare. Partea I ne introduce în percepția dirijată spre un scop precis și în descrierea acestor semnale și se încheie cu o scurtă discuție cu privire la criteriile pe baza cărora se pot interpreta astfel de semnale. În Partea a II-a este vorba de semnalele în sine ale limbajului corpului, ultimul capitol fiind constituit numai din exemple de cazuri, prin care devine evidentă corelația generală a detaliilor discutate în Cap. 4-8. Acest capitol poate fi citit chiar și înainte!

În Anexă găsiți atât o scurtă introducere în domeniul muzicii corpului (Anexa A), cât și o discuție cu privire la efectul Pygmalion, amintit în Cuvântul înainte (Anexa B) și un rezumat al tuturor regulilor și „legilor" emise în text (Anexa C).

Atenție: Paginile 251 și în continuare (Anexa D) cuprind un *poster* referitor la limbajul corpului, pe care îl puteți decupa și pune pe perete! Acesta vă oferă câteva informații-cheie referitoare la text, la care, mai târziu, puteți arunca oricând o privire.

De altfel, în această carte nu este vorba numai despre semnalele emise de alții, pe care dorim să le înțelegem mai bine, ci și de propriile noastre semnale, care ne dau mai multe informații despre noi înșine, dacă învățăm să ținem seama de ele!

Vă urez multă *bucurie* de a descoperi!

München, 1979 - vara — Vera F. Birkenbihl

Cuvânt înainte la cea de-a cincea ediție

Numeroase scrisori de la cititori confirmă strategia acestei cărți, în special a Părții I. De asemenea, s-a menționat în repetate rânduri faptul că acele multe exerciții (peste 50) au fost receptate ca fiind foarte benefice, deoarece mai întâi trebuie să învățăm să percepem semnalele corpului, până să medităm la semnificația lor.

Întrucât multe dintre aceste exerciții pot fi făcute și stând la *televizor*, vă fac următoarea propunere: când vă place o emisiune, uitați-vă „normal" la televizor. Dacă o emisiune este însă plicticoasă, atunci „comutați-vă mental", adică fiți atenți numai la limbajul corpului. În acest mod, sunteți întotdeauna în avantaj și vă dezvoltați continuu simțul pentru detectarea semnalelor corpului.

1988, vara

Vera F. Birkenbihl

Introducere

La întrebarea privitoare la aspectul *unic* care ar fi favorizat cel mai mult dezvoltarea omului spre stadiul de homo sapiens, știința ar răspunde astăzi, aproape unanim: „capacitatea de comunicare". Cu toate acestea, trebuie să deosebim acele semnale, a căror utilizare îl ridică pe om deasupra nivelului animalului. Dacă, de pildă, un singur strigăt de avertizare poate determina un grup de ființe să recurgă la fugă, acest proces de comunicare poate fi trăit atât de om, cât și de animal. Altceva este, însă, atunci când succesiunea de cuvinte: „Urmați-mă în salon, vă rog!" determină un grup de oameni să îl „urmeze" pe vorbitor, și anume în ambele sensuri ale cuvântului. Strigătul de avertizare al animalelor ar fi un semnal analog, iar fraza de mai sus ar consta, dimpotrivă, din mai multe semnale digitale. Această împărțire a lui WATZLAWICK (88) afirmă că, în principiu, există două tipuri de semnale: semnalele analoge sunt directe, plastice sau reprezintă o analogie, în timp ce semnalele digitale sunt simbolice, abstracte, adesea „complicate" și, probabil, specific umane.

Un copil va putea asocia mult mai ușor cuvântul „ham-ham", pentru câine, cu animalul respectiv, deoarece „ham-ham" reprezintă o analogie cu lătratul câinelui, în timp ce semnalele digitale trebuie mai întâi învățate cu osteneală, până să fie pricepute și folosite. Cu cât veți pronunța mai „lătrat" cuvântul „ham-ham", cu atât mai analog devine semnalul dumneavoastră. Cuvântul „câine" este, dimpotrivă, o informație digitală, care are la fel de puțin în comun cu animalul pe care vreți să îl descrieți, ca și cuvintele „dog", „chien", „cane" sau كلب

Cine a fost în străinătate și nu stăpânea limba țării respective, știe cât de direct și fără probleme se *poate* desfășura comunicarea analogă. Să presupunem că doriți cinci pachete de țigări. Ați descoperit marca dumneavoastră preferată, astfel încât puteți explica. Limbajul corpului dumneavoastră îi descrie vânzătorului ceea ce doriți. Și numărul pachetelor îl puteți reprezenta analog, ridicând cele cinci degete ale mâinii. Este absolut egal dacă vânzătorul transpune acest semnal analog în „cinci", „five", „cinq" sau خمس , adică este indiferent ce semnal digital aplică mental. Reprezentarea dumneavoastră pentru cifra cinci a fost de-cinci-ori, de aceea ați fost înțeles. În legătură cu aceasta, WATZLAWICK (88) citează o frază sclipitoare a lui BATESON și JACKSON:

„ Cifra cinci nu are nimic special în sine, care să însemne de-cinci-ori, iar cuvântul „masă" nu conține nimic în sine, care să sugereze masa". (Pag. 62)

Astfel încât, putem reține următoarele: omul poate comunica *atât* analog, cât si digital, cu toate că semnalele digitale trebuie să fie întâi învățate, înainte de a fi înțelese, respectiv folosite. Dar nici nu trebuie să se considere că un mod de comunicare sau altul ar fi „mai bun", pentru că: *fiecare din ele este limitat!* Multe lucruri se pot exprima numai digital, altele doar analog. Tocmai faptul că omul se poate servi de *ambele* moduri de comunicare, îi conferă, în ochii științei, calitatea de homo sapiens!

Dar omul, nu numai că se poate servi de ambele tipuri de semnale, când dorește să exprime ceva, el poate controla, de asemenea, *punctul principal al percepției sale*: el poate fi atent, în mod preponderent, la semnalele digitale (adică la cuvântul vorbit), dar poate învăța, în același timp, să acorde atenție și semnalelor analoge (de exemplu, limbajului corpului)!

Această posibilitate a diverselor percepții o putem exprima și altfel, abordând, astfel, un al doilea model de gândire WATZLAWICK (88): putem spune că fiecare comunicare are loc simultan pe două *planuri*, cel digital și cel analog. Primul ar fi, după WATZLAWICK, planul conținutului, iar al doilea, planul relațional (Fig. 1).

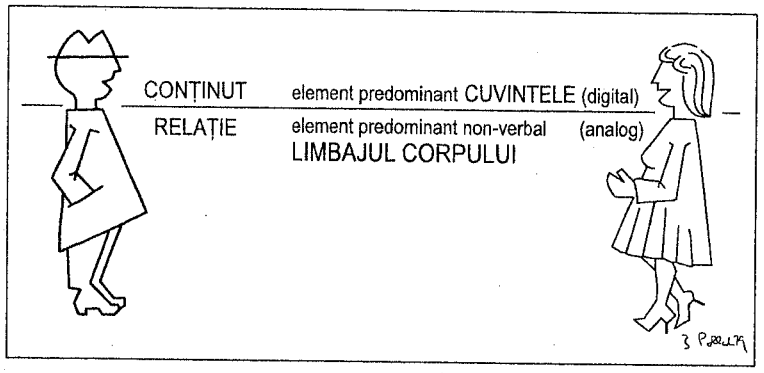


Fig. 1

Planul conținutului cuprinde, așa cum sugerează și cuvântul, acele informații pe care le considerăm drept *conținutul* unei comunicări, atâta timp cât suntem concentrați, în principal, asupra cuvintelor. Să luăm, de pildă, următoarele cuvinte: „Lasă lipiciul deschis și să vezi ce încântat vei fi, dacă vrei să îl folosești mai târziu!" Bănuiți deja, unde vrem să ajungem. Nu suntem în stare să emitem „numai" conținut, respectiv să înregistrăm „numai" semnale analoge. Ați observat imediat că, probabil, vorbitorul „nu asta" vrea să spună, mai precis, *vrea să spună* exact contrariul. Dacă omul ar fi o mașină, un robot, un computer - atunci ar fi capabil să emită, respectiv să recepteze singur în planul conținutului. Oricum, în mod normal, ne concentrăm *prea mult* asupra semnalelor digitale, astfel încât percepem semnalele analoge abia când acestea ne fac „să ciulim urechile". Cert este, totuși, faptul că semnalele analoge ale planului relațional merg *întotdeauna* mână în mână cu cuvintele vorbite și că *întotdeauna* oferă informații suplimentare asupra a ceea ce „a vrut să spună" vorbitorul. De aceea se și numește acest plan, planul relațional: prin semnalele analoge ne definim relația noastră cu ceilalți. Putem, așadar, reține următoarele:

Semnalele din planul conținutului oferă informații, în timp ce semnalele din planul relațional oferă informații asupra informațiilor!

Tocmai aceste semnale ne indică dacă un enunț „vrea să fie" serios, un altul glumeț, iar un al treilea enervat. De unde putem deduce dacă relația este pozitivă sau negativă. Atâta timp cât este pozitivă, de cele mai multe ori îi sesizăm semnalele inconștient, dar când această relație este negativă, ea devine *importantă!* Atunci „auzim", ca să spunem așa, „numai enervarea", și nu mai înregistrăm conținutul cuvintelor. În acest caz, vorbim de *ceața psihologică* (FESTINGER) (31) care, ca și sora sa reală, *înghite imaginea și sunetul*, astfel încât informațiile din planul conținutului sunt „înghițite" de ea. Așadar, dacă unui partener de discuție îi este teamă, dacă se simte atacat sau jignit, dacă se înfurie - atunci capacitatea sa de judecată analitică este diminuată în măsura în care îl copleșesc sentimentele.*

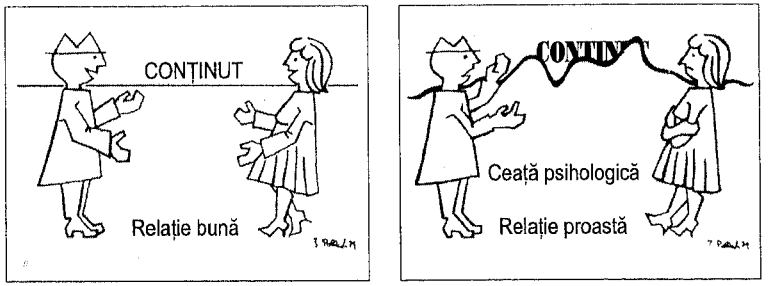


Fig. 2

Ca regulă, putem reține următoarele:

Semnalele din planul conținutului pot fi înțelese cu atât mai bine, cu cât relația dintre partenerii de discuție decurge mai bine!

* Ne referim la acel proces, pe care îl discutăm în altă lucrare (7.b.), cu privire la activarea „creierului de reptilă", proces care declanșează numai parțial blocajul gândirii. Cu cât sunt mai puternic „avariate" aceste procese biologice, cu atât mai mult are de suferit comunicarea!

De pildă, cu cât este mai bună relația dintre tată și fiu, cu atât „mai bine" va reacționa tânărul la remarca ironică a tatălui cu privire la lipici. Dacă, însă, relația este încordată, atunci tânărul nu va auzi, eventual, remarca tatălui sau, chiar dacă sesizat-o, o va respinge.

În popor se descrie foarte exact acest fenomen, atunci când se spune: „Tonul face muzica!" Dar nu numai tonul este acela care „face muzica". Mimica, atitudinea și gestica cuprind și ele o multitudine de semnale analoge, care mijlocesc interlocutorului informații în planul conținutului.

De multe ori, sesizăm *doar* din semnalele non-verbale, că vorbitorul spune exact contrariul a ceea ce *vrea să spună*, ca în exemplul de mai sus. Dar se poate întâmpla și ca vorbitorul să se „trădeze", adică *să fi vrut* să facă o anumită impresie și să nu fi reușit, pentru că semnalele sale analoge îi dezmint cuvintele. Un exemplu celebru pentru acest caz ni l-a dat RICHARD NIXON, când studenții din vremea moratoriilor împotriva războiului din Vietnam l-au „constrâns" să poarte o discuție cu ei. Cu puțin timp înainte, NIXON refuzase rugămintea de a participa la un fel de conferință de presă cu reprezentanți ai universității. Ulterior, studenții și-au susținut solicitările prin sute de telegrame, care soseau zilnic la Casa Albă. (Textul unic: Opriți războiul!) SPIREW AGNEW sublinia, în cadrul unui interviu televizat, că președintele nu se va lăsa șantajat. Ca urmare, numărul telegramelor creștea zilnic, astfel încât acestea au devenit curând o problemă administrativă serioasă. În cele din urmă, Washington-ul a cedat și a avut loc conferința.

Cine citea în ziar cuvintele de salut ale lui NIXON, *poate* că le credea! Cine era însă de față, respectiv urmărea scena la televizor, nu le dădea crezare! Pentru că, în planul conținutului, președintele declara: „Bineînțeles că doresc dialogul cu voi, tinerii", în timp ce făcea cu mâna gesturi clare *de respingere* (ca și cum ar fi vrut să îi îndepărteze de la el pe studenți!!), ceea ce și un neinițiat în interpretarea semnalelor analoge din planul conținutului putea să recepteze!

Ce înseamnă însă un „neinițiat" în acest context?

Cine se confruntă cu așa-numitul limbaj al corpului, se lovește de un fenomen interesant: *Fiecare îl vorbește* (inconștient), *dar cu greu poate cineva să îl „înțeleagă"* conștient (adică să îl interpreteze!).

Prin aceasta vreau să spun: Nu putem emite semnale în planul conținutului, fără a „trimite împreună cu acestea", simultan, și semnale analoge în planul relațional. Nimeni nu poate spune ceva fără intonație. Nimeni nu se descurcă fără mimică, fără un minimum de gestică. Fiecare ezită câteodată. Întotdeauna avem o anumită ținută, care poate fi interpretabilă, ș.a.m.d.

Cu toate acestea, puțini sunt cei care înțeleg în mod conștient aceste semnale non-verbale. Deoarece *descrierea lumii* noastre (v. Cuvântul înainte) ne-a îndreptat atenția foarte devreme asupra cuvântului *vorbit*. De aceea, cei mai mulți dintre noi nu am avut niciodată posibilitatea de a învăța să percepem în aceeași măsură semnalele din planul relațional. Astfel, în mod obișnuit, ne scapă multe semnale care ne-ar putea spune „mai mult". Din acest motiv, în majoritatea cazurilor, reacționăm inconștient, intuitiv, împinși de sentimente, la *puținele* semnale analoge ale celorlalți, pe care le percepem. *Cine, însă, poate învăța să își îndrepte atenția în mod conștient asupra acestor semnale, are două avantaje: în primul rând*, el poate *recunoaște* când începe înrăutățirea unei relații, în planul relațional, având posibilitatea să o „contracareze", dacă se ocupă de acest lucru cu mult tact. Când persoana din fața lui începe să tipe, atunci știe și un neinițiat că acea persoană este „furioasă". Cel experimentat însă, a receptat și a înțeles acest lucru chiar de la primele semnale de indispoziție. De aceea, el se poate fixa chiar pe aceste semnale, deoarece cunoaște pericolul cetei psihologice. Prin urmare, el lucrează la o risipire a „cetei" încă ușoare, până când să emită alte semnale în planul conținutului. Faptul că această capacitate are avantaje atât în viața profesională, cât și în cea privată, este de la sine înțeles! *În al doilea rând*, cel experimentat își poate și *verifica* observațiile sale înregistrate în mod conștient. El poate iniția,

așadar, un control al rezultatului, deoarece știe că semnalele analoge nu sunt totdeauna univoce. Așa cum arată și WATZLAWICK (88), semnale cum ar fi, de pildă, „lacrimile", „zâmbetul" sau „pumnul strâns" *nu* se pot traduce, fără echivoc, în „durere", „bucurie" sau „agresiune bătăioasă". Pentru că se pot vărsa și lacrimi de bucurie, se poate zâmbi arogant sau stingherit, iar pumnul strâns poate indica și un efort de autodisciplină, care vrea să evite tocmai lupta! La fel se întâmplă și cu tăcerea. Poți tăcea pentru că meditezi, pentru că respingi o afirmație, pentru că speri că va vorbi celălalt, pentru că vrei să îți subliniezi următoarele cuvinte sau, pur și simplu, din nesiguranță. Cât de ușor pot fi greșit înțelese semnalele analoge ale corpului! Așa poate nu vă mai miră faptul că atât de mulți oameni reținuți, timizi, trec drept aroganți. Persoana inițiată se poate convinge dacă a înțeles corect semnalele corpului! Fără un astfel de control al rezultatului, putem face greșeli grave, de exemplu să interpretăm „negativ" un semnal, numai pentru că *noi*, în acel moment, suntem într-o *dispoziție negativă*!

Chiar și atunci când am interpretat semnalele individuale sută la sută „corect", fără un control al rezultatului, se poate ajunge la erori strategice extreme (și absolut inutile!), ca în următorul exemplu. Un consilier negociase cu o firmă, în urmă cu câteva săptămâni. Era vorba de o nouă investiție, în valoare de 200.000 mărci. În momentul în care consilierul pronunță cuvântul „cost", el poate urmări, cu precizie, mai multe *semnale analoge de apărare*: primul partener de discuție întrerupe contactul vizual, al doilea se lasă brusc pe speteaza scaunului, iar al treilea își rotește scaunul turnant într-o parte față de consilier.

Am participat și eu la această situație, ca observator. Consilierul era neexperimentat, adică „a înțeles" cele trei semnale ca respingând costul. Întrucât s-a bazat pe intuiție și, ca urmare, a lucrat *fără controlul rezultatului*, a reacționat imediat, făcând observația că asupra costului se mai poate, desigur, negocia. Imediat după aceea, s-a simțit încurajat în tactica sa, deoarece persoana cealaltă și-a rotit scaunul la loc,

s-a aplecat înainte, din nou interesată, l-a privit pe consilier și a întrebat: „Cât scădeți din cost?"

Mai târziu, consilierul mi-a explicat: „Știți, simțul pentru limbajul corpului, pur și simplu îl ai sau nu! Asta nu se poate învăța. Omul a transmis semnale negative, eu le-am observat și am pătruns în esența lor. De altfel, de aceea am și primit contractul!"

Dar scăzuse și prețul cu patru procente! Cu toate acestea, *nu ar fi avut nevoie să scadă costul* cu patru procente, așa după cum a reieșit dintr-un control al rezultatului, întreprins de mine. Și anume, am avut posibilitatea, trei săptămâni mai târziu, să stau de vorbă eu însămi cu acest partener de discuție al consilierului. Și atunci, am aflat de la el următoarele: „Știți, eu, cu de la mine putere, nu aș fi încercat *niciodată* să negociez reducerea costului. Eu sunt cadru tehnic și tocmai primisem O.K.-ul de la firmă, în cazul în care eram mulțumit de instalație din punct de vedere tehnic!"

Dar apoi, el a mai „scăzut" totuși patru procente. De ce? „Știți, dacă cineva se oferă singur să scadă costul, aș fi de-a dreptul prost să nu marșez!"

Corect. De ce, însă, consilierul a făcut această ofertă generoasă și *inutilă* din proprie inițiativă? *Pentru că avea impresia că interpretarea sa intuitivă a limbajului corpului ar fi perfectă!*

Când l-am mai întrebat pe inginer dacă își mai amintea, întâmplător, ce simțise în momentul în care s-a pronunțat cuvântul „cost", m-a întrebat, la rândul său, ce voiam să spun. Și a râs: „Ce amuzant că mă întrebați acest lucru, dar eu nu mai știu exact, să mă fi enervat atunci!"

„Și chiar deloc în privința costului?"

„Nu, nu! Când omul a pronunțat cuvântul „cost", mi-am amintit brusc *că uitasem să îi trimit unui anume Dr.Costea niște documente pe care i le promisesem!* Aveam conștiința încărcată și, de aceea, primul meu impuls a fost să dau un telefon, să dispun expedierea materialului!"

În cadrul seminarului meu se întâmplă adesea, ca un participant să afirme cât este de *neelegant*, în opinia sa, să se

analizeze comportamentul consilierului după consumarea faptelor și cu ajutorul unor *informații pe ascuns*, pe care le-am obținut în urma convorbirilor mele *ulterioare* cu ceilalți parteneri de discuție. Din păcate, cel care aduce astfel de argumente, uită principalul: Tocmai astfel de informații *suplimentare* își poate procura, pe ascuns, cel experimentat, și anume la timp, deci până să își plănuiască al doilea pas al strategiei sale, *dacă nu se bizuie numai pe interpretarea intuitivă, inconștientă a semnalelor limbajului corpului!*

Dacă știm că informațiile digitale și cele analoge trebuie să fie emise și interpretate *împreună*, atunci ne surprinde faptul că inginerul s-a întors cu spatele, tăcând! Așadar, în acel moment nu aveam informații digitale! Cu toate acestea, noi am atras deja atenția că, de regulă, nu trebuie să fie interpretate univoc *numai* semnalele analoge, *separat!*

De cele mai multe ori însă, avem semnale în ambele planuri, dar „ne trezim complet" abia atunci când semnalele digitale și cele analoge nu transmit aceeași informație, ca în exemplul cu NIXON. Putem reține, așadar, următoarele:

Semnalele planului conținutului și ale celui relațional sunt fie congruente, fie incongruente*.

Atâta timp cât semnalele non-verbale ale planului relațional sunt congruente cu cuvintele vorbite, fie nu le percepem în mod deosebit, fie le sesizăm drept „subliniând, respectiv accentuând, susținând cuvintele". Atunci când, de exemplu, ne impresionează în mod foarte plăcut un vorbitor, impresia noastră pozitivă nu se bazează *niciodată* numai pe semnalele din planul conținutului (oricât de strălucitoare ar fi acestea!), ci și pe faptul că semnalele non-verbale sunt *deosebit de congruente* cu vorbele. Altfel, vorbitorul nici nu ne-ar putea convinge. Astfel încât, putem formula următoarea regulă:

Congruența convinge.

* Unde vom încadra ca incongruență *absența unui grup de semnale în caz de dubiu.*

Incongruența (sau discrepanța dintre semnalele ambelor planuri) are ca efect, bineînțeles, contrariul. Incongruența nu are putere de convingere! Ea naște în ceilalți senzații confuze, inconfortabile, de tipul „asta-nu-e-de-crezut", cu deosebirea, însă, că acela care este experimentat, știe *exact* ce semnale au declanșat aceste senzații. Ca urmare, dacă dorește, el poate controla aceste semnale. Acest lucru nu numai că îi mărește capacitatea de a-i înțelege pe alții, ci împiedică și neînțelegerile care ar putea aduce multe dezavantaje ambelor părți.

Astfel, un om nesigur pe el ar putea, din cauza nesiguranței sale, să emită semnale incongruente. Poate că *spune* (în planul conținutului) cât de mult se bucură să ne cunoască (respectiv să ne revadă), în timp ce pe plan relațional (al limbajului corpului) nu emite nici un fel de semnale de bucurie. Un exemplu tipic: Vă aflați la niște prieteni, al căror vecin intră și vă este prezentat. Dacă acest vecin este un om căruia îi este greu să stabilească contacte cu străinii, atunci crește probabilitatea unor semnale incongruente de felul celor descrise mai sus. De aici, putem deduce următoarele:

Nesiguranța duce adesea la incongruență, care totuși poate fi ușor greșit interpretată.

De aceea, nu ne miră de ce, așa cum am amintit deja mai înainte, oamenii timizi, rușinoși, rezervați, trec adesea drept „aroganți". Tocmai acest exemplu arată cât de mult poate *înșela* interpretarea neinițiată, intuitivă, dictată de sentimente, a limbajului corpului. Din nefericire, la cei neexperimentați, această eroare induce adesea așa-numitul efect PYGMALION (ROSENTHAL, 72), care face ca și noi, asemenea lui Pygmalion, să îl *transformăm* pe celălalt după propria noastră reprezentare! Unde vom încadra ca incongruență *absența unui grup de semnale în caz de dubiu.*

Impresia noastră, conform căreia celălalt ar fi „arogant", declanșează deci semnalele ostile din partea noastră, care accentuează în celălalt tocmai acea nesiguranță, care provocase, inițial, semnalele sale „arogante". Drept urmare,

se accentuează însă și impresia noastră „negativă", ceea ce, la rândul său, accentuează din nou semnalele noastre negative din planul relațional, etc. etc.

Așadar, noi îl *transformăm* pe celălalt, ca și Pygmalion, într-o persoană arogantă, la sfârșitul acestui proces având chiar sentimentul de „a fi știut de la început ce tip arogant este!" Același lucru se întâmplă, de pildă, și când un profesor, un pedagog (sau unul din părinți) urmăresc un copil care vede sau aude prost, *interpretând greșit* semnalele emise de copil (care se străduiește „cu încordare" să înțeleagă ceva)! Cât de ușor se poate crede, în acest caz, că ar fi „cam prost" copilul! Și atunci se acționează *ca și cum copilul ar fi, într-adevăr, cam prost,* ceea ce îi va induce acestuia complexe de inferioritate și spaime, care duc la așa-numitele blocaje ale gândirii (= ceață psihologică), astfel încât, în curând, copilul va lăsa tuturor impresia de „prost". Prin aceasta, adeverindu-se încă o dată, chipurile, profeția autoîmplinită! Ceea ce pare a fi, o dată în plus, confirmarea interpretării greșite din capul locului! Același lucru îl trăiesc și mulți străini (copii, ca și adulți), ale căror cunoștințe de limbă sunt încă limitate, ceea ce afectează semnalele noastre digitale. Și aceștia vor fi repede catalogați drept „proști", „necultivați", „neinteligenți" sau chiar „primitivi", ceea ce duce la semnalele corespunzătoare acestor noțiuni, pe care noi le transmitem în planul relațional. Vorbim pe un ton pe care îl adoptăm, de obicei, pentru copii și semi-idioți, cădem într-o manieră primitivă de „limbaj al copiilor" (Tu pune cutie acolo!) și explicăm prin nenumărate alte semnale ale corpului, cât de puțin contează ei pentru noi. Bineînțeles, nu suntem conștienți de faptul că *aceste semnale ale corpului nostru* îi fac pe acești oameni „așa" cum am vrut noi să fie, numai că, de fapt, nu am „vrut" niciodată acest lucru!

De altfel, efectul Pygmalion este declanșat, în proporție de 95%, de semnalele limbajului corpului*!

* Aș dori să recomand tuturor părinților, educatorilor și pedagogilor să citească articolul lui Michael BIRKENBIHL despre efectul Pygmalion, articol care, inițial, era destinat ca îndrumar pentru instruirea adulților, dar care se potrivește oricui se ocupă de educație, respectiv de instruire (Anexa B, Pag. 239 și mai departe).

Este evident acum de ce, la întrebarea care se pune mereu în cadrul seminarului: „cât de corectă este prima impresie pe care ți-o faci asupra unei persoane?" răspund cu recomandarea de a se avea *multă grijă*. Când această primă impresie (v. și cap. 1.1) a fost „pozitivă", se poate presupune, fără pericol, că a fost corectă. Dacă, totuși, impresia a fost „negativă", atunci consecințele efectului Pygmalion pot fi deosebit de periculoase. Poate că judecăm greșit un om timid, pentru că dă impresia de „înfumurat". Poate că am interpretat greșit semnalele neutre, pentru că *noi* eram enervați. Poate că persoana respectivă tocmai avusese o „zi proastă" sau măcar un sfert de oră neprielnic, atunci când noi am cunoscut-o. Am dori *noi*, oare, ca impresia pe care o facem când suntem *obosiți, mâhniți, enervați* sau *iritați*, să fie considerată drept impresia *corectă*?!

Vom aduce în discuție încă o întrebare, care trebuie să apară la orice curs sau seminar pe tema limbajului corpului, pentru că este foarte importantă. Ea sună astfel: *În ce măsură sunt fundamentate științific, respectiv demonstrate în mod real, cunoștințele din domeniul kinesicii*?*

Din această întrebare răzbate o anumită nevoie de siguranță. Se dorește ca tot ceea se știe sau ceea ce tocmai se învață să fie și adevărat. Și, de multe ori, se consideră că eticheta „demonstrat științific" reprezintă o formă de garanție.

Așa-numita „metodă științifică", dezvoltată de DESCARTES, este totuși o *metodă inductivă*, adică: Dacă, de pildă, un om de știință a stabilit de zece sau o sută de ori că apa fierbe la 100°C, el elaborează o lege ipotetică („Apa începe să fiarbă la 100°C"), a cărei corectitudine este apoi verificată, făcându-se alte experimente. Dacă respectiva ipoteză este demonstrată, mai departe, de o mulțime de ori în condiții științifice, atunci *legea* trece drept corectă, dovedită. În felul acesta au apărut și *legile* noastre *naturale* (cu toate că multă lume pretinde că ele ne-ar fi fost revelate direct de la Dumnezeu...).

* n.t.: *kinesica* = (gr. *kinesis* - mișcare) știința care se ocupă cu studiul comunicării non-verbale (mimică, gestică etc.).

Acum știm însă, măcar de când HUME și-a formulat celebra *problemă a inducției*, că ne credem în mod nejustificat în siguranță, deoarece concluziile și legile enumerate mai sus nu trebuie să fie neapărat corecte, respectiv că *nimic, vreodată,* nu poate fi în realitate dovedit sută la sută!

Acest lucru înseamnă că nici măcar miliardele de răsărituri de soare de până acum nu pot conduce, cu absolută certitudine, la concluzia că și *mâine* va răsări soarele. La fel de valabilă era și legea conform căreia apa începe să fiarbă la 100°C, până la un moment dat, când s-a întâmplă altfel! Atunci am început să ne întrebăm *de ce* s-a întâmplat așa și astfel am aflat că *legea* noastră este valabilă numai la o anumită înălțime peste nivelul mării, pentru că și *presiunea* aerului și alți factori trebuie luați în considerare. Toți acești factori ar trebui să fie „încorporați" în lege... Vedeți, deci: cu cât „sună" mai simplu un principiu, o regulă sau o lege, cu atât este mai mare pericolul de a exista excepții, din cauză că nu se va ține seama de un factor oarecare în formulare!

Bineînțeles că acest lucru este valabil și pentru următorul enunț: „În fiecare dimineață va răsări soarele". Și anume, *probabilitatea* că va răsări și a doua zi este atât de mare, încât în practica zilnică plecăm de la ideea că ar fi *dovedit* faptul respectiv, dar cu adevărat dovedite, cu adevărat *sigure* nu pot fi aceste cunoștințe niciodată.

Timp de două secole, felul de a gândi al lui HUME i-a tulburat, nedumerit sau contrariat pe mulți oameni de știință; cu toate acestea, nimeni nu a găsit o dovadă contrară! Până când KARL POPPER (58) a găsit o soluție ajutătoare salutară, plătind cu aceeași monedă: Nu încercați - a spus el - să transferați o experiență din trecut drept o *certitudine* absolută *în viitor*, pentru că nu merge! Plecați, mai bine, de la următoarea premisă: O teză se consideră atâta vreme demonstrată, cât nu a fost dovedită falsă!

Aceasta înseamnă că principiul conform căruia „apa începe să fiarbă la 100°C", a fost considerat drept o certitudine (fundamentată științific), până când faptul respectiv nu s-a mai întâmplat! Abia apoi a început lumea să

se întrebe *de ce* nu s-a întâmplat. Și abia această întrebare a făcut posibile cercetările ulterioare, ale căror rezultate au dus la concluzia că trebuia să se studieze și mai mult. POPPER afirmă că *numai* calea dovedirii caracterului fals al tezelor „recunoscute", urmată, în continuare, de o activitate de cercetare, poate duce la o *dezvoltare a cunoștințelor* (58)!

În această lumină aș vrea să îmi fie judecate cărțile, mai cu seamă cea de față. POPPER atrage atenția și asupra faptului că prea mulți oameni de știință, autori și „oameni obișnuiți" pun prea mare accent, în general, pe ideea de „a avea dreptate", în loc să considere dovedirea caracterului fals al enunțurilor lor drept un imbold spre a gândi, respectiv drept un prilej de a cerceta mai departe.

Încerc, desigur, să ofer acele informații cu privire la tema limbajului corpului, pe care le consider „sigure" și a căror probabilitate de a fi „corecte" este, după aprecierea mea, foarte *mare*. Cu toate acestea, anumite concluzii ale mele pot fi false. În fine, EINSTEIN îi scria cândva lui POPPER (58), într-o scrisoare că, în definitiv, teoriile științifice nu pot fi deduse *logic niciodată*, ci pot fi doar *inventate*, și că orice om de știință sau orice autor *creează* într-o anumită măsură, prezentând și interpretând în felul său faptele și observațiile! În afară de aceasta, modelele de gândire nu trebuie să fie neapărat „corecte", pentru a garanta un avantaj practic și/sau material. Astfel, unii au navigat spre „Indii", pentru ca să ajungă în „America"! Tot așa, de exemplu, fizica lui NEWTON nu numai că revoluționează (și dovedește a fi fost falsă) imaginea precedentă asupra lumii, ci și stimulează o imensă dezvoltare în multe direcții, până când dovedirea falsității acestei imagini Newton-iene asupra lumii și îmbunătățirea ei de către EINSTEIN ne mai împinge înainte cu încă un pas. Așa cum observă Betrand RUSSELL(74):

> „NEWTON credea... într-un spațiu absolut și un timp absolut. Aceste convingeri... au fost preluate de alți fizicieni, care au urmat după el.
>
> EINSTEIN a inventat un nou mod de a privi lucrurile, care nu mai ținea de ipotezele lui NEWTON." (Pag. 16)

Este oare posibil ca aprecierile noastre de astăzi în domeniul kinesicii să fie, în fond, tot judecăți „NEWTON-iene"? S-ar putea ca mâine-poimâine să apară un „EINSTEIN AL KINESICII", care să abordeze altfel cunoștințele noastre și, pornind de aici, să emită judecăți diferențiate sau complet noi. La *orizontul cercetării interdisciplinare* se conturează direcții de dezvoltare care aproape că fac să se presimtă un „EINSTEIN AL KINESICII". Cu toate acestea, noi putem activa în practica zilnică, cu ajutorul cunoștințelor noastre actuale (după cum se arată și în Cap.10). Fizica lui NEWTON a rezistat 200 de ani și a avut nenumărate avantaje practice, *până când* i s-a dovedit caracterul fals și a fost îmbunătățită. Kinesica are doar câteva decenii vechime, dar a demonstrat deja, cât de utilă poate fi pentru cei care știu să îi valorifice foloasele, aplicându-le în practica lor cotidiană!

Îmi doresc ca *dumneavoastră* să trageți astfel de foloase din informațiile cuprinse în această carte. Pentru că exact acesta și este scopul său!

Partea I

Perceperea semnalelor limbajului corpului

Partea I

Perceperea semnalelor limbajului corpului

Capitolul 1
Principiile percepției orientate

1.1 Impresia

Este interesant faptul că excitațiile care se succed rapid, nu sunt percepute de om ca un rezultat al unor stimuli, ci ca o imagine de ansamblu. Acest lucru îl puteți verifica, dacă faceți următorul experiment cu o țigară aprinsă, pe întuneric: Dacă „desenați" un rotocol de fum, mișcând încet țigara, puteți observa *mișcarea* circulară. Dacă faceți aceeași mișcare, dar foarte repede, veți percepe numai *forma* (respectiv cercul). Cel mai ușor faceți această observație dacă priviți, în acel moment, într-o oglindă.

Acest fenomen se explică prin faptul că, permanent, creierul nostru este în căutarea perceptibilului, încearcă să pună ordine în dezordine (aparentă), să completeze ceea ce este incomplet etc. Oricum, lucrurile se întâmplă atât de rapid, încât nu conștientizăm acest proces. De aceea, la experimentul făcut, ați perceput numai figura globală a „cercului".

Exact la fel ni se întâmplă și când cunoaștem sau reîntâlnim o persoană. Cu toate că, și în acest caz, primim instantaneu o multitudine de unități de informație succesive, suntem conștienți numai de imaginea de ansamblu. Vorbim despre faptul că persoana respectivă lasă o anumită impresie, nota bene: un semn imprimat (n.t.: cuvântul *Eindruck* în germană înseamnă atât *impresie*, cât și *semn, întipărire, imprimare*) deși această „unică" impresie constă, de fapt, din nenumărate impresii (semne imprimate) parțiale, succesive.

În acest fel, atunci când privim o persoană, îi înregistrăm, de pildă, pe rând, conformația corpului, ținuta, mimica, gestica, percepând totuși acest proces drept „simultan", fiindcă se desfășoară atât de repede. Dacă persoana respectivă tocmai ar vorbi în momentul respectiv, atunci am recepta, în imaginea noastră de ansamblu, și intonația, modulația și ritmul vorbirii, intensitatea vocii, eventuale nuanțe dialectale și multe altele. Un bun observator poate înregistra mult mai mult dintr-o „primă" privire, de exemplu o pată pe haine, o pronunție extrem de clară, faptul că persoana este nebărbierită sau că se joacă nervoasă cu bricheta și multe altele.

Întrucât această imagine de ansamblu nu este formată dintr-o singură informație, ci din multe informații parțiale diferite, se ridică întrebarea, care dintre impresii (parțiale) a fost „cu adevărat" prima. Unii autori pornesc de la premisa că prima impresie ar trebui să fie produsă de constituția fizică, în timp ce alții consideră că ținuta unei persoane ar face această impresie. Iar alții socotesc că mimica (și în special ochii) acționează cel mai rapid asupra unui observator. După părerea mea, această întrebare este totuși inutilă, tocmai pentru că succedarea impresiilor se petrece atât de repede, încât nu o putem descrie clar. Aceasta înseamnă că succesiunea acestor imagini parțiale nu poate fi stabilită cu exactitate (cel puțin până acum). Dacă, deci, puteți înregistra constituția fizică a unei persoane cu o nanosecundă înainte de a-i înregistra ținuta sau invers, aceasta mi se pare deja o întrebare academică.

1.2 Constituția fizică și ținuta

O altă întrebare ar putea fi, totuși, importantă pentru practica zilnică și anume: Contribuie influența constituției fizice a unei persoane la formarea impresiei generale mai mult decât ținuta persoanei respective sau invers? Și în acest caz sunt încă în curs discuții aprinse în cercurile de specialitate. Eu, personal, înclin să cred că au o mai mare valoare *practică* acele informații care se modifică mai repede (respectiv cele pe care noi înșine, cel mai curând, le putem influența). Întrucât acest lucru corespunde, în mod evident, ținutei, vom

prefera această teorie tezei constituției fizice. Pe lângă aceasta, merită să reflectăm la faptul că aceste „cunoștințe" asupra constituției fizice pot declanșa un fel de efect Pygmalion (v. Introducerea), raportat la el însuși. Astfel, de pildă, am întâlnit în America un bărbat, pe care îl vom numi aici Billy S. Era un adept al teoriei lui KRETSCHMER cu privire la relația dintre constituție și caracter (51).

Conform acestei teorii, Billy S. afirma că el ar fi trebuit să fie *vesel* și *sociabil*, pentru că avea o structură foarte pronunțată de tip picnic. În realitate însă, suferea din cauza acestei descrieri*, pe care o considera drept o *cerință*. O acceptase pentru că, în opinia sa, era „științifică" (adică decisivă pentru el). Aceasta înseamnă că Billy nu suferea din pricină că era un tip picnic, ci pentru că definiția lui KRETSCHMER era în contradicție cu natura sa. Întrucât credea, însă, că un om de știință ar ști mai mult despre propriul său „tip" decât ar putea ști el vreodată, trăia într-un permanent conflict cu el însuși, fiindcă îi venea foarte greu să și aplice atitudinea care i se cerea.

Trebuie să se facă observația că „definițiile" lui KRETSCHMER nu *cuprind*, firește, nici un fel de cerințe. Problema a apărut doar pentru că Billy S. a *interpretat* această descriere drept cerință. Prin aceasta s-a confirmat însă și acea parte a tipologiei lui KRETSCHMER, care afirmă că tipul picnic este predispus și la tristețe și la dispoziție labilă. În ce măsură acest al doilea enunț reprezintă un aspect al oricărui tip picnic sau în ce măsură l-a prezentat Billy S., *deoarece* a acordat încredere primului enunț, este greu de stabilit. În orice caz, Billy S. este un bun exemplu pentru dilema unui om care „se confundă cu definiția sa", așa cum numește WATTS acest fenomen (87). Indiferent dacă această „definiție" ia naștere prin cerințele educației (fii așa și pe dincolo!) sau prin cerințe pe care singuri ni le impunem, rezultatul este același: un zbucium interior, o armonie deficitară, sentimente vagi sau foarte accentuate de neplăcere, neîmplinire, nemulțumire, pe scurt: conflicte.

* v. Cuvânt înainte, „descrierea lumii".

1.3 Autocunoașterea

Pe vremea când Billy S. frecventa cursul în care se confrunta cu tipologia lui KRETSCHMER, el nu căuta, de altfel, să se cunoască mai bine pe sine, ci era în căutarea mai multor cunoștințe asupra celorlalți. Acest fapt dovedește că nu ne putem interesa de teme ale capacității de cunoaștere aplicată a oamenilor, fără a afla, în același timp, mai mult despre noi înșine și propriile noastre semnale. De aceea, consider că este deosebit de important să subliniez încă o dată, că informațiile noastre nu reprezintă „adevăruri absolute", respectiv chiar și informațiile pe care dumneavoastră le socotiți corecte nu reprezintă *nici un fel de cerințe*.

Un om nu trebuie să fie neapărat vesel, numai pentru că este gras și pentru că noi credem că am descoperit legea care corelează corpolența cu veselia!

Cu toate acestea, pornim de la ideea că informațiile noastre ar fi (pentru moment) „corecte". Dar, după cum arată, atât de minunat, celebra problemă a inducției a lui HUME: nu putem niciodată porni de la premisa că, vreodată, ceva ar putea fi „dovedit" cu adevărat ca fiind sigur. Ceea ce este valabil pentru răsăritul de soare, este valabil, desigur, și pentru semnalele limbajului corpului (v. Introducerea).

1.4 Legile limbajului corpului

Să presupunem, de pildă, că ați fi învățat, prin experiențe, respectiv prin studii teoretice, următorul lucru: „Buzele strânse înseamnă că persoana (în cauză) nu vrea să lase să pătrundă nimic dinafară înlăuntrul său, respectiv nu vrea să lase să iasă nimic dinlăuntrul său în afară."

Mii de observații făcute în trecut, în care o gură strânsă poate însemna, într-adevăr, a-se-închide-împotriva-lumii-dinafară, nu demonstrează, totuși, *nimic* cu privire la persoana a cărei gură strânsă o veți remarca mâine sau poimâine!

Importanța acestei succesiuni de idei nu poate fi suficient de clar scoasă în evidență (v. Introducerea). Deoarece, tocmai

concluzia de acest tip, inadmisibilă după HUME, a condus, de pildă, la faptul că ARISTOTEL, pornind de aici, considera că oamenii cei mai inteligenți ar avea cele mai mici capete, în timp ce acum ca. 200 de ani, GALL presupunea contrariul. Referitor la aceasta, ZEDDIES (94) afirmă:

> „Din vremea lui GALL provine... părerea falsă, care mai poate fi auzită și astăzi..., potrivit căreia «spiritul», care aici este egal cu inteligența, s-ar reliefa într-o frunte înaltă. Un geniu trebuie să se deosebească de oamenii neinteligenți printr-o frunte deosebit de înaltă, apoi «fruntea înaltă» trece, într-adevăr, drept un semn neîndoielnic al «spiritului înalt»... Medicul H. KRUKENBERG a atras, cândva, atenția cât de mult au fost influențați până și artiștii de doctrina lui GALL și de concepția timpului său, asupra importanței «spiritualului»... conturat în forma craniului. Deși GOETHE avea o frunte joasă, teșită, după cum se poate constata foarte clar din portretele sale și, mai ales, din ilustrația apărută în anii 1777/78, o serie de portretiști plini de intenții bune l-au înfățișat pe GOETHE, în ultimii săi ani de viață, cu o asemenea frunte proeminentă, încât capul său ar putea trece foarte bine drept al unui «tip hidrocefal».“ (Pag. 17/18)

Ca urmare, se ridică, poate, întrebarea, cât de utile sunt „cu adevărat“ teoriile privitoare la capacitatea de cunoaștere aplicată a oamenilor (în cazul de față: privitoare la limbajul corpului), având în vedere dezbaterea anterioară. Răspuns:

Ce-i drept, este foarte mare probabilitatea ca o gură strânsă să conțină și mâine aceeași informație a închiderii în sine, dar foarte „sigur“ nu se poate ști niciodată. De aceea, se impune o deosebită precauție, când se dorește a se face „legi“ din anumite REGULARITĂȚI ale formelor de exprimare a limbajului corpului. Așa cum constată MAGEE în minunata sa introducere în gândirea lui POPPER (58), cuvântul „lege“ este ambiguu (și anume, aproape în toate limbile de care m-am ocupat până acum!). În timp ce o lege în sens juridic implică, desigur, o cerință, nu acesta este, în mod clar, și cazul legilor emise de oamenii de știință. Acest fapt real, spune

MAGEE, este adesea ignorat, ducând astfel la reprezentări și așteptări false sau la concluzii eronate. Pentru că, o lege (naturală) (sau o „regulă“) nu poate fi „lezată“, deoarece nu reprezintă o cerință, ci o încercare de *descriere*. Contrar unei legi în sens juridic, care cuprinde atât o cerință concretă, cât și posibilitatea de a fi încălcată!

1.5 Eroarea este veșnic posibilă!

În practica noastră obișnuită, aceasta înseamnă: Când se socotește că, în spatele gurii strânse, s-a recunoscut sau s-a acceptat „legea“ sau „regula“, nu este permis, totuși, să se pornească de la ideea că orice gură strânsă trebuie să corespundă *întotdeauna* legii noastre! Din acest motiv este atât de important să lucrăm cu întrebări de control. Numai așa se poate verifica, de la caz la caz, dacă propria impresie „corespunde“ și aici.

Urmează acum o „lege“, pe care sper să o înțelegeți și să o acceptați ca pe o cerință:

Când cel experimentat consideră „a fi înțeles“ semnalele limbajului corpului, el se străduiește să realizeze controlul (rezultatului), și nu să presupună că l-ar fi citit pe celălalt dintr-o privire!

Numai așa poate învăța cel experimentat cum să deosebească *semnalele aroganței* de cele ale *timidității* (în cazul în care există o formă de înfumurare, care nu provine din nesiguranță). În primul rând, controlul rezultatului permite să se stabilească dacă percepția a fost corectă. Pentru că, dacă măcar un singur semnal a fost *ignorat*, întreaga situație poate evolua complet „altfel“. Abia acest control ajută să se verifice dacă semnalele care au fost percepute au semnificația care li se atribuie. Astfel, de exemplu, o rotire laterală a capului poate însemna „da“ pentru oamenii aparținând altei arii culturale, în vreme ce, la latitudinea

geografică la care ne aflăm noi, acest semnal se traduce cu „nu" (cu cât aveți mai mult de a face cu lume din țări străine, cu atât este mai important pentru dumneavoastră să sesizați semnalele a căror semnificație diferă. Vom reveni la acest subiect în Cap. 9).

Mai departe, controlul rezultatului poate evita ca un semnal să se raporteze în mod fals la el însuși, la cuvintele sale, la momentul și locul prezent. De multe ori, cuvintele și acțiunile noastre (respectiv ceva ce tocmai este perceput de celălalt) declanșează asociații care nu au nici o legătură cu noi. Așa cum cuvântul „cost" (în Introducerea noastră) i-a amintit inginerului că uitase să își țină o promisiune!

În fine, se poate și ca semnalele să nu conțină *nici o informație*. Așa cum tresărirea nervoasă a pleoapei cuiva poate fi luată de privitor drept un clipit din ochi. În funcție de situație, aceasta poate însemna că pe cel neexperimentat îl poate bucura sau enerva această *comunicare aparentă*.

1.6 Un „dicționar" al kinesicii?

Există autori ale căror lucrări cu privire la semnalele non-verbale sunt receptate aproape ca un „dicționar". Găsim, în astfel de cărți, ce „înseamnă" când cineva ține mâna în buzunar. Mai departe, se poate citi ce diferențieri pot fi făcute, dacă mâna este ținută drept sau cu pumnul strâns în buzunar, respectiv ce senzație este semnalizată dacă se ține degetul mare înăuntrul sau în afara marginii buzunarului. Aceste judecăți sunt, în opinia mea, atât *false*, cât și *nefolositoare unei mai bune înțelegeri a limbajului corpului*. În primul rând, pentru că, de pildă, moda buzunarelor plate la pantalonii strâmți nu va ține seama că nu încape mâna cu pumnul strâns, respectiv că degetul mare nu are nicicum loc! În al doilea rând, este vorba de faptul că acela care crede că ar deține o „listă de cuvinte", va înclina, cu mult mai mult, să creadă că i-ar „citi" pe ceilalți. Multă lume are, inconștient, această convingere, când, ca și consilierul nostru (v. Introducerea),

presupune imediat că ar fi avut intuiția corectă pentru semnalele non-verbale respective. Astfel încât, va exista și mai puțin tendința de a pune întrebări de control! Acestea din urmă reprezintă însă, după părerea mea, singura modalitate de a-ți verifica observațiile. Același lucru voia să îl spună, în mod sigur, și SCHOPENHAUER, atunci când afirma: „Cunoașterea oamenilor este un domeniu în care niciodată nu termini de învățat și în care chiar și cel mai experimentat se surprinde veșnic greșind (94)".

Cum, însă, să se surprindă, dacă nu își formulează întrebări de control?! Fără acestea, va depista numai o mică parte a erorilor ale, insuficient pentru a învăța, în mod sistematic, ceva din ele.

1.7 Controlul rezultatului face posibilă învățarea sistematică

Orice sistem al cunoștințelor aplicate despre oameni, de la astrologie până la numerologie și până la sistemele „științifice", se bazează pe metoda încercării și a erorii. Se studiază și se apreciază percepțiile, apoi se interpretează pe baza unor oarecare criterii, care aparțin sistemului. Pe urmă, se verifică propria impresie și se stabilește că interpretarea a fost fie corectă, fie falsă. În ultimul caz, se pune întrebarea *de ce* s-a produs eroarea, iar data următoare se încearcă evitarea acestei erori. Acest sistem corespunde exact tezei lui POPPER cu privire la modul în care se dezvoltă cunoștințele despre oameni (v. Introducerea). Dar fără un control permanent, de acest fel, al rezultatului, cunoștințele nu pot evolua!

1.8 Trei metode ale controlului rezultatului

Cum se efectuează, așadar, acest control al rezultatului? Există trei posibilități, dintre care una pare a fi cea mai simplă pentru majoritatea oamenilor. Când și ce metodă de control

aplicăm, trebuie, bineînțeles, să decidem singuri, deoarece aceasta depinde atât de stilul personal al celui care face controlul, cât și de situația în cauză.

1.8.1 Întrebarea deschisă

Aici este vorba de întrebări la care *nu se poate răspunde cu da sau nu*. Acest tip de întrebări are un avantaj strategic, interlocutorul fiind încurajat (sau aproape constrâns, am putea spune) să își exprime propria părere. Cu cât rostește mai multe cuvinte (de exemplu, dacă răspunde printr-o propoziție, cu atât mai multe șanse avem să ne atingem scopul. Și anume, să ascultăm atât *conținutul*, cât și *modul de exprimare* (de pildă enervat, șovăielnic, gânditor). Presupunând că, după ce a observat semnalele „de respingere" ale inginerului (v. Introducerea), consilierul nostru ar fi formulat o astfel de întrebare de control, atunci inginerul ar fi avut posibilitatea să îi explice în mod obiectiv consilierului, ceea ce îi venise în minte în acel moment. Și atunci, ar fi devenit clar că toate cele trei semnale „negative" nu se refereseră nici la cost și nici măcar la momentul sau locul respectiv.

Întrebările deschise de acest tip solicită, așadar, o exprimare a opiniei. Formulările care urmează reprezintă, printe altele, posibile modele ale unor astfel de întrebări:

„Cum priviți, așadar, acest lucru?"
„Ce ziceți despre asta?"
„Care este părerea *dumneavoastră* cu privire la aceasta?"
„Cum se vede acest lucru din perspectiva *dumneavoastră*?"
„Ce vreți să spuneți cu asta?" și altele.

Nota bene: *Nici o* întrebare nu reprezintă o formulare de natură sugestivă, întâlnită adesea: „Găsiți că acest lucru este, într-adevăr, corect?" (Sau: „Într-adevăr sunteți de aceeași părere cu mine?" și altele).

De fapt, astfel de întrebări sugestive își au, fără îndoială, sensul lor strategic, dar *nu* au voie să fie folosite ca *întrebări de control referitoare la semnalele limbajului corpului*, pentru că ele nici nu vor cu adevărat să exprime liber o părere și nici

nu o fac, probabil. (Aici există pericolul încuviințării, drept cale a rezistenței minime, respectiv al contrazicerii, atunci când celălalt a ghicit tactica.)

1.8.2 Întrebarea închisă

În acest caz, se întreabă clar și deslușit *dacă s-a interpretat corect un semnal*. O întrebare care, desigur, nu este totdeauna potrivită. În exemplul nostru de caz, ca nu ar fi fost favorabilă. Dar, adesea, acesta este drumul cel mai scurt. De exemplu:

„Ești nervos sau mi se pare?" Sau: „Am impresia că nu-ți convine ceva, nu-i așa?" Sau: „Asta chiar te bucură, nu?" și altele.

Acest tip de întrebări poate fi folosit și în tratativele comerciale, dar numai atunci când climatul discuțiilor este foarte deschis și când partenerii se apreciază reciproc. În caz contrar, o astfel de întrebare poate fi considerată drept o intruziune în sfera psihologică intimă. Tocmai psihologii își atrag mânia lumii înconjurătoare, atunci când cred că toate observațiile posibile trebuie să fie traduse în astfel de întrebări...

1.8.3 Tăcerea

Tăcerea este metoda prin care se obțin *cele mai bune rezultate*, dar care, pentru majoritatea oamenilor, este greu de învățat. Dacă ar fi tăcut consilierul nostru, atunci când a sesizat cele trei semnale „negative", inginerul ar fi avut șansa de a se exprima, respectiv de a lămuri lucrurile, înainte de a continua discuția. *Întrucât majoritatea oamenilor încep să vorbească atunci când interlocutorul tace, consider această metodă drept cea mai eficientă*, mai cu seamă în viața profesională, când cea de-a doua metodă nu pare utilizabilă.

Metodei tăcerii îi aparține și o tehnică, pe care GORDON (36) o numește tăcerea activă: Se lasă o frază neterminată, atârnând în gol. La GORDON este vorba despre cuvintele altora, care se repetă, dar și propriile noastre cuvinte pot fi în sensul întrebărilor de control. De exemplu: „În ceea ce privește costul, pe care deja l-ați aflat, probabil, din documente...?"

În cazul în care celălalt a aflat care este costul și tocmai și-a construit o strategie de *rezistență*, probabil va intra în vorbă enervat, întrerupând tăcerea. Ar putea, însă, la fel de bine, să ceară informații, manifestând *interes*, sau să treacă, *fără probleme,* peste chestiunea costului. În exemplul nostru, inginerul ar fi avut și posibilitatea să reacționeze pe baza asociației pe care a făcut-o (D-l Dr. Costea).

Faptul că această metodă este atât de eficientă (când este vorba să aflăm mai multe despre ceilalți) explică, probabil, de ce este aplicată, aproape permanent, de psihanaliști. În cartea sa, SHEPARD, un psihiatru american (79), a numit această tactică jocul HHM. O variantă a sa este jocul de-a zgâriatul cu stiloul sau jocul de-a dresul vocii. În cazul în speță, analistul produce din când în când câte un zgomot, pentru a atrage atenția că nu a adormit, în timp ce, *prin tactica tăcerii*, îl face pe pacientul său să vorbească într-una!

Încercați o dată și singuri. Puneți-vă, în zilele următoare, atâtea întrebări de control pe cât este posibil și stabiliți dacă puteți aplica metoda tăcerii. Dacă vă este (încă) prea greu, învățați să folosiți celelalte două tehnici, deci întrebarea deschisă, respectiv întrebarea închisă. Pe ultima o veți putea aplica, probabil, mai des în domeniul privat, decât pe cea dintâi.

Când, mai departe în cartea de față vom face anumite afirmații despre semnificația unui semnal, vă rog să nu le luați ca pe o „listă de cuvinte" pentru interpretarea imediată, ci numai ca pe un element auxiliar al observației. Abia propriul dumneavoastră control al rezultatului poate stabili, de la caz la caz, dacă interpretarea respectivă corespunde.

Dar la ce trebuie să fim atenți? Ce putem vedea, auzi, percepe?

Atunci când acceptăm că o „listă de cuvinte" nu poate reprezenta obiectivul nostru, se pune problema „gramaticii" limbajului corpului. Cărui gen proxim îi putem atribui semnalele individuale? Cum ne dezvoltăm simțul pentru „construcția sintactică", adică pentru *mai multe semnale*, care numai combinate între ele au putere de expresie? Despre asta este vorba în continuare.

Capitolul 2
Criteriile percepției orientate

2.1 Metode

În principiu, ne stau la dispoziție două posibilități. Prima metodă lucrează cu o multitudine de genuri proxime, de exemplu cu semnalele „spre celălalt", „de la celălalt", „orientat spre sine însuși", „semnalele psihosomatice" (cum ar fi acțiunea de a păli) și multe altele. Un astfel de mod de a proceda permite cercetătorului să sesizeze și să clasifice fără echivoc chiar și cele mai mici elemente ale semnalelor (așa-numitele kinoane). El este folosit atunci când kinetologii se ocupă luni în șir cu analiza unei pelicule de 8 minute (v. Anexa A: Muzica și dansul corpului, Pag. 233 și mai departe).

Cea de-a doua metodă se servește mai puțin de genuri proxime, trebuind să accepte faptul că unele semnale nu pot fi clasificate tocmai „exact". (Vom reveni la aceste „cazuri-limită"). Acest mod de lucru este potrivit, totuși, pentru observarea proceselor ce se desfășoară „live" (pe viu), adică pentru persoanele în viață, a căror comportare nu poate fi nici studiată cu încetinitorul, nici repetată.

Întrucât în viața de zi cu zi facem observații aproape exclusiv *live*, ne vom servi, în cadrul prezentei lucrări, de cea de-a doua metodă. Cu toate acestea, suntem conștienți că această corelare a noastră este destul de grosieră, chiar dacă permite o modalitate de analiză rapidă. Și chiar despre asta este vorba.

Ce sens ar avea o observație exactă care, în practica zilnică, poate fi formulată abia după 40 de secunde? Trebuie să ne mulțumim, totuși, cu faptul că o astfel de analiză

grosieră trebuie să rămână, la urma urmelor, inexactă până la un anumit punct*.

Clasificarea noastră cuprinde doar cinci categorii.

2.2 Cinci criterii

2.2.1 Ținuta:

Prin aceasta înțelegem atât ținuta pe care un om o adoptă într-un anumit moment, cât și mișcările care modifică, respectiv influențează poziția corpului, cum ar fi, de exemplu, deplasarea greutății corpului prin aplecarea înainte sau înapoi, balansul pe vârfuri și pe călcâie, poziția picior peste picior etc. (v. Cap.4).

2.2.2 Mimica:

Prin aceasta înțelegem toate semnele și fenomenele pe care le putem observa pe fața cuiva, inclusiv procesele psihosomatice, cum ar fi, de pildă, îmbujorarea (v. Cap.5).

2.2.3 Gestica:

Prin aceasta înțelegem toate gesturile brațelor, „limbajul mâinilor", cât și multe acțiuni, cum ar fi, de exemplu, deschiderea unei uși, stingerea unei țigări, și așa mai departe. (v. Cap.6).

2.2.4 Distanța:

Prin aceasta înțelegem distanța pe care o păstrăm față de ceilalți (uneori și față de animale sau de obiecte), cât și mișcările bruște, care au drept scop modificarea distanței față de un obiectiv, de pildă săritul brusc cu un pas înapoi, etc.

* Cine dorește, cu adevărat, să aprofundeze kinesica și să studieze înregistrările video în detaliu, găsește sugestii în acest sens în Bibliografie (v. 3, 5, 15, 18, 23, 25, 29, 35b, 38a, b, d. 46a+b, 47, 54, 57a, 62, 77, 84, 94), și în special la BIRDWHISTELL (5e) găsește informații și indicații judicios selectate.

(Aici vedem deja posibilitățile semnalelor de graniță: Trebuie să interpretăm retragerea drept o modificare a poziției sau să o judecăm în raport cu distanța? Vom reveni la acestă chestiune (v. Cap.7).

2.2.5 Intonația:

Prin aceasta înțelegem *toate* aspectele care se manifestă în timpul vorbirii, în măsura în care analiza noastră nu se concentrează asupra conținutului a ceea ce se spune. Așadar, intonația, modulațiile, pauzele de vorbire, intensitatea sonoră, ritmul vorbirii, etc. În sfera intonației intră și manifestările sonore lipsite de conținut verbal, cum ar fi, de exemplu, plescăitul din limbă, oftatul, gemutul, etc. (v. Cap.8).

2.3 Coordonarea semnalelor (Exercițiu preliminar)

În practică, această coordonare trebuie să se petreacă instantaneu, deoarece situația pe care o urmărim este în continuă schimbare. Asta și vrem să spunem, când vorbim de obsevația „live"*. Expresia s-a împământenit repede, pentru a deosebi situațiile pe viu („autentice") de cele înregistrate (rerun)** sau înmagazinate cu mult timp înainte (canned)***. Iar acest element al obsevației *pe viu* ne silește să lucrăm *rapid și energic*. De aceea, se recomandă mai întâi exersarea printr-un „curs preliminar"****, adică acum, imediat! La seminar durează, de regulă, ca. 10 minute, până când participanții reușesc, fie să clasifice imediat semnalele date, fie să le catalogheze, instantaneu, drept „cazuri-limită".

În cele ce urmează, găsiți, prin urmare, un exercițiu preliminar:

Încercați, vă rog, să clasificați semnalele non-verbale din lista de mai jos în cele cinci categorii: ținută, mimică, gestică,

* N.t.: eng. „live" = „pe viu".
** N.t.: eng. „re-run" = „reluat" (d. un film, o piesă etc.).
*** N.t.: eng. „canned" = „conservat".
**** N.t.: germ. „Trockenkurs" = curs pregătitor în cadrul unui curs de schi.

distanță și intonație. Toate semnalele sunt „ascunse" într-o frază, care schițează ușor, respectiv lasă să se bănuiască situația generală.

Exemplu: „Ea *zâmbea* visătoare". Analiză: mimică.

1. *Strigă*: „Aș vrea să văd și eu, o dată, că faci ceea ce ți s-a spus!" .....
2. *Se dădu* un pas *înapoi*: „Îți poți închipui așa ceva?!" .....
3. *Stătea* spijinit lejer de bufet, cu piciorul drept peste stângul. .....
4. După ce micuța Belinda, în vârstă de patru ani, o asigură pe mama ei că își putea încheia deja singură paltonul, aceasta îi răspunse: „Sigur că poți, scumpa mea!", *în timp ce îi încheia micuței paltonul.* .....
5. Când NIXON susținea că dorea să mențină contactul cu tinerii, *și-a întins de câteva ori brațele înainte, într-un gest de respingere, ca și cum ar fi vrut să îi îndepărteze.* .....
6. A așteptat, *legănându-se pe vârfuri și pe călcâie*, până când asistenta a completat formularul. .....
7. *Porni* spre fereastră și o *deschise.* .....
8. Îl *privi* tăcută, cu *nările tremurânde* de o emoție stăpânită. .....
9. Cafeaua era atât de fierbinte, încât o *scuipă* în mod reflex. .....
10. Spuse *ironic*: „Lăsați pedala de ambreiaj să huruie cât mai mult, asta îi face foarte bine transmisiei." .....

(După WATZLAWICK, 88).

Să examinăm acum, împreună, cele zece exemple:

Nr. 1: Evident, INTONAȚIA.

Nr. 2: Aici s-ar putea lua în considerare atât ȚINUTA, cât și DISTANȚA, accentul căzând, în ultimul caz, asupra altui aspect. Exact despre asta este vorba în „cazurile-limită", care se pot încadra în două categorii. În acest caz, nu există un răspuns definitiv, întrucât evaluarea depinde mereu de interpretarea situației respective. (Unii autori ar descrie un pas brusc înapoi chiar ca pe un „gest" și l-ar categorisi în cadrul gesticii. Și acest punct de vedere ar fi legitim, deoarece clasificările la limita dintre domenii constituie întotdeauna aspecte ale interpretărilor actuale.)

Nr. 3: Evident, ȚINUTA.

Nr. 4: *Acțiunea* mamei o atribuim GESTICII. Acest exemplu indică INCONGRUENȚA (v. Introducerea), deci nu e de mirare să nu se lase convins copilul de mama sa, ci să capete sentimentul că este considerat incapabil!

Nr. 5: Evident, GESTICA și, din nou, INCONGRUENȚĂ.

Nr. 6: Evident, ȚINUTA, deși legănatul, dacă este practicat în mod expres, de exemplu, spre a enerva pe cineva, poate fi interpretat și ca acțiune, respectiv, ca GESTICĂ.

Nr. 7: *Ambele semnale împreună pot fi atribuite GESTICII.* Dacă, totuși, se pune accentul pe mers, ne putem gândi și la genul proxim ȚINUTĂ. Din nou, în funcție de interpretarea generală!

Nr. 8: Evident, MIMICĂ, atât în ceea ce privește privirea, cât și în privința nărilor.

Nr. 9: Într-adevăr, scuipatul se face cu gura (fiind, în mod sigur, însoțit și de alte semnale mimice ale dezgustului sau ale durerii) dar, cu toate acestea, se poate miza și pe GESTICĂ, în loc de MIMICĂ, dacă scuipatul este considerat *acțiune.*

Nr.10: Cuvântul „ironic" duce la concluzia unei INTONAȚII ironice. Adesea, ironia nu este înțeleasă (sau este înțeleasă greșit), atunci când INTONAȚIA deviază numai cu puțin de la așteptări. Ironia frizează încă în

măsură și mai mare sarcasmul, după părerea mea, dacă anumite informații sunt astfel prezentate, încât *ar fi într-adevăr* așa.

Așadar, vi s-a părut ușor exercițiul pregătitor?
Încercați, acum, primul exercițiu.

2.4 Lecția Nr. 1

Încercați să atribuiți *rapid* următoarele semnale celor cinci categorii. În cazul semnalelor de graniță, este suficient să se semnaleze o singură categorie, dat fiind că aici lipsește corelația cu diversele posibilități de interpretare.

1. A rânji
2. A bate din picior
3. A fi ezitant în vorbire
4. A se așeza
5. A ridica din sprâncene
6. A se îndrepta spre cineva
7. A vorbi sacadat
8. A se apleca pentru a ridica de jos ceva
9. A strânge pumnul
10. A lăsa greutatea corpului pe un picior
11. A întrerupe contactul vizual
12. A vorbi tare și apăsat
13. A tăcea
14. A se ridica
15. A face o mutră posomorâtă
16. A se scărpina în cap

Analiză:

1. *A rânji* - Mimică
2. *A bate din picior* - Ținută
   (Am spus deja că, în cazurile-limită, vom lua în calcul, deocamdată, doar un singur criteriu).

3. *A fi ezitant în vorbire* - Intonație
4. *A se așeza* - Ținută (caz-limită)
5. *A ridica din sprâncene* - Mimică
6. *A se îndrepta spre cineva* - Distanță (caz-limită)
7. *A vorbi sacadat* - Intonație
8. *A se apleca pentru a ridica de jos ceva* - Gestică (văzută ca acțiune)
9. *A strânge pumnul* - Gestică
10. *A lăsa greutatea corpului pe un picior* - Ținută
11. *A întrerupe contactul vizual* - Mimică
12. *A vorbi tare și apăsat* - Intonație
13. *A tăcea* - și aceasta o putem atribui intonației, *dacă* o apreciem ca semnal.
14. *A se ridica* - Ținută (caz-limită)
15. *A face o mutră posomorâtă* - Mimică
16. *A se scărpina în cap* - Gestică.

V-ați familiarizat, așadar, cu categoriile noastre? Veți ști, de acum încolo, *imediat* și *fără a mai sta pe gânduri*, ce vrem să spunem când folosim cele cinci noțiuni?
Dacă da, faceți un pas mai departe.

2.5 Verbalizarea percepției

Lecțiile care urmează conțin *principalele exerciții* pentru o mai bună înțelegere a semnalelor limbajului corpului în general! Transpunerea interpretărilor intuitive, de cele mai multe ori inconștiente, în gândire conștientă, analitică, necesită o *verbalizare* a proceselor non-verbale. Această îmbrăcare-în-cuvinte a observațiilor, care anterior au fost înregistrate sub pragul verbal, se realizează foarte ușor la unele semnale, în timp ce la altele, procesul pare, dimpotrivă, aproape imposibil. Din această cauză, antropologii și specialiștii în kinesică au inventat propriul lor limbaj simbolic, prin intermediul căruia înregistrează aceste semnale non-verbale (v. Exemplu de caz, Cap. 8). De fapt, nu pretindem a lucra chiar atât de exact, dar este necesară o

transpunere în limbajul *nostru* prin cuvinte, deoarece, fără o astfel de *descriere* (v. Cuvântul înainte), nu este posibilă nici o analiză conștientă. La fel, cititul unui text asupra limbajului corpului are tot atât de puțin sens ca și *cititul unei partituri*, pentru acela care nu este *prea* familiarizat cu simbolurile utilizate!

Pornind de aici, merită să faceți, când este posibil, exercițiile care urmează, până când reușiți să îl rezolvați pe fiecare *repede* și *fără efort*. La urma urmei, și aici este valabilă vechea regulă: fie că îi vine ușor celui care exersează, și atunci merge repede, astfel încât nu există *nici un* motiv să nu absolve exercițiul, fie că îi vine ceva mai greu, și atunci apare *necesitatea de a exersa exact acest aspect*, cu condiția să se dorească și aplicarea în practică a cunoștințelor asupra limbajului corpului, în mod activ (practic)!

2.6 Lecția Nr. 2

Priviți imagini în care sunt reprezentate persoane. Poate fi vorba de fotografii dintr-un album de familie, de desene, de ilustrații din reviste, din cărți sau din materiale publicitare, etc.

Verbalizați, acum, vă rog, toate semnalele limbajului corpului, pe care le puteți observa. De exemplu: „Bărbatul din această imagine o ține pe femeie pe după umeri. Ea zâmbește. Copilul stă singur, deoparte, și îi privește pe cei doi."

Până aici este încă ușor. Mai departe, însă, devine mai greu: *cum* privește copilul? Se simte singur, părăsit, neglijat sau se bucură de faptul că bărbatul a luat-o pe după umeri pe femeie? Bineînțeles, aici este vorba de interpretări, a căror corectitudine nu o puteți verifica prin întrebări de control, dar, pentru moment, exersați numai verbalizarea observațiilor dumneavoastră. De control ne vom ocupa abia atunci când vom putea atât să percepem, cât și să reflectăm la ceea ce am perceput. *Pentru că, pentru a fi exactă, interpretarea, tălmăcirea, dezlegarea, nu este, în mod normal, verbalizată.* Din acest motiv, tocmai în legătură cu acest aspect, este necesară o exersare a verbalului.

Ideal ar fi să faceți acest exercițiu în doi sau în grup. Adesea, semenii dumneavoastră văd un aspect care, poate, v-a scăpat.

De altfel, prin verbalizare, înțelegem o exprimare prin cuvinte. De aceea, articularea sonoră, respectiv gândirea vorbită, este mai bună decât o conștiință interioară vagă. (Prin gândire vorbită înțelegem procesul subvocalizării, adică o gândire precisă, care merge împreună cu formarea interioară a cuvintelor, în așa fel, încât lucrează și mușchii laringelui și ai limbii odată cu ele.)

În cel mai bun caz, nu treceți, vă rog, la exercițiul următor, până când nu ați făcut acest exercițiu cu cel puțin două, trei fotografii.

2.7 Lecția Nr. 3

Practicarea lecției se va face la fel ca în cazul exercițiului anterior, cu deosebirea că, de data aceasta, vom face observații „live" (n.t.: pe viu). Așadar, fie descrieți viața însăși (de pildă într-o cafenea, într-o sală de așteptare, în stația de autobuz, în aeroport, etc.), fie vă uitați la televizor (de exemplu la o dezbatere sau la un film artistic).

Veți constata că această abordare a temei vi se va părea dificilă numai atâta vreme cât nu stăpâniți exercițiul precedent!

2.8 Capacitatea de transpunere

De câte ori nu spunem: „dacă aș fi în locul tău" și înțelegem, în realitate: „dacă aș fi *eu*, *eu* într-un loc ca al tău... (7d).

Nu este ușor să intri în pielea altuia. Ce rețineți din următoarea regulă?

Cineva care nu poate deveni conștient de propriile sale semnale ale limbajului corpului, nu va putea niciodată să înregistreze prea exact semnalele altora.

Și anume, analiza semnalelor corpului presupune nu numai o privire „ascuțită" (citește: formată) și o ureche „bună" (adică formată), ci și, probabil, un „simț" special, în bună măsură. Acest cuvânt din urmă descrie o bună capacitate de transpunere în situația altuia, fără de care nu funcționează nici o metodă de autocunoaștere sau de cunoaștere a oamenilor. (Cunoașteți oare pe cineva care a participat la 30 de seminare și a citit 500 de cărți pe această temă și care, totuși, nu poate depăși o anumită limită?) Înregistrarea propriilor senzații și semnale non-verbale înseamnă, de fapt, trecerea prin două procese esențiale:

În primul rând, percepem un semnal, de exemplu faptul că ne mușcăm, nervoși, buzele. *În al doilea rând*, înregistrăm cum ne simțim exact în acel moment. Această combinație ne ajută, mai târziu, să *ghicim* ce senzație le poate declanșa altora un anumit semnal. Această ghicire este numită, de cele mai multe ori, „interpretare" (sau tălmăcire), deoarece acest termen sună mai „științific". Rămâne, totuși, o realitate faptul că și oamenii de știință trebuie să „ghicească", atâta timp cât lucrează la o teorie a cunoașterii, respectiv o creează.

Capacitatea de transpunere în situația altuia se poate exersa, deci, prin înregistrarea proceselor proprii. Putem exprima această idee, din nou, printr-o regulă:

Cu cât este mai mare capacitatea de transpunere a unui om în propria sa lume senzorială, cu atât mai mult își va putea dezvolta această capacitate și pentru alții.

Și invers. Această regulă explică, de asemenea, de ce oamenii deosebit de sensibili nu numai că pot avea multă înțelegere *pentru alții*, dar sunt foarte susceptibili ei înșiși (uneori, asemeni unor mimoze). Această idee ne aduce la următoarea lecție pentru dumneavoastră.

2.9 Lecția Nr. 4

Încercați, vă rog, de această dată, să rețineți semnalele limbajului propriului dumneavoastră corp, printr-un comentariu cursiv (asemeni unui „reporter dezlănțuit"). Puteți face acest lucru atât în gând, cât și cu glas tare, poate chiar înregistrând comentariul pe bandă. Ați putea folosi o astfel de înregistrare și la exercițiul suplimentar de la punctul 2.10, în cazul în care doriți să faceți și acest exercițiu. (El nu face parte din ciclul de exerciții „oficiale" și nu intră în discuție decât pentru o parte a cititorilor.) În definitiv, puteți face acest exercițiu și *în scris*, dacă vreți să îl aplicați în scopul unei autoinvestigații, pentru a depista eventualele dumneavoastră ciudățenii.

Încercați, timp de 10-15 minute, să descrieți fiecare aspect pe care îl descoperiți cu privire la limbajul corpului dumneavoastră. De pildă: „Mă încrunt, strâng din buze, mă îndrept hotărât spre bucătărie, spatele îmi este încordat, observ că mă sprijin doar pe un picior, pornesc filtrul de cafea..." Încercați să sesizați semnalele din fiecare categorie!

2.10 Limbajul activ al corpului

Uneori, poate fi un mare avantaj să ne putem folosi, respectiv să ne putem limita, în mod *activ*, limbajul corpului. Am dori, poate, să învățăm cum să evităm un semnal de nervozitate sau cum să folosim un semnal, a cărui utilitate este evidentă, chiar dacă noi înșine am aplicat prea puțin acest semnal în trecut, ca în exemplul contactului vizual.

Cui este interesat de această chestiune, îi recomandăm următorul exercițiu:

Se va face referire, pe banda de magnetofon, la o serie de semnale ale limbajului corpului (sau se va lua banda înregistrată pentru Lecția Nr. 4). În caz de dubiu, când nu vă vine nici o idee, găsiți exemple de texte în „romanele ieftine", pentru că acest gen literar operează cu o mulțime de semnale ale limbajului corpului, pentru a nu obosi, *desigur*, fantezia cititorului!

În locul unei înregistrări pe bandă, poate, bineînțeles, și o a doua persoană să recite sau să citească indicațiile.

Acum se încearcă să se dea ascultare imediat, fără ezitare, tuturor solicitărilor. O situație pe care orice actor, orice fotomodel, trebuie să o stăpânească.

Ca variantă, este adecvată și *imitarea altor persoane*, fie că acestea sunt de față sau doar la televizor. Dacă acceptați acest lucru ca pe un *joc de societate*, puteți să vă distrați, pe de o parte, iar pe de altă parte, să vă exersați aptitudinile! De altfel, în cadrul unui grup, veți putea constata că acest exercițiu le vine foarte ușor unora, în vreme ce altora aproape că nu le reușește nici măcar să imite cele mai sumare mișcări. Cărui tip îi aparțineți dumneavoastră?

2.11 Lecția Nr. 5

Ceea ce încă nu ne-am educat până acum, este auzul. Pentru a ne dezvolta un simț pentru sesizarea intonației, trebuie să învățăm *să auzim altfel* ca până acum. Cel mai ușor merge să experimentăm cu un program de televiziune, ale cărui emisiuni să corespundă acestui scop. Emisiunile de știri conțin, firește, mai puține nuanțe ale inflexiunilor vocii decât filmele artistice, dar acest lucru îl veți constata, cel mai bine, singuri. Uitați-vă la televizor și încercați să verbalizați semnalele intonației. De exemplu: „Vorbește tare, agresiv, ezitant, încet", etc. Aici veți constata din nou, că percepțiile nuanțate apar numai prin exercițiu, ajungând să puteți sesiza *și* verbaliza, de exemplu, chiar și o ezitare aproape imperceptibilă, o vibrație ușoară în voce și alte nuanțe asemănătoare!

2.12 Efectul transpunerii în practica zilnică

Aceste exerciții nu vă ajută numai să exersați anumite aspecte, obiectivul principal constă în efectul transpunerii în practica zilnică. Dintr-o dată, începeți *„să vedeți cu alți ochi"* (v. Cuvântul înainte). Percepeți *conștient* și nuanțele intonației sau pauzele unui vorbitor. Astfel încât, învățătura biblică

„caută și vei găsi" se adevărește încă o dată. În viitor veți sesiza mai multe aspecte, pentru că veți căuta în mod conștient! Semnale pe care le înregistrați *acum conștient*, și nu *inconștient*, cum se întâmpla *înainte*.

2.13 Exercițiu de încheiere

În încheierea ciclului nostru de exerciții, care s-a ocupat de percepție, categorisire și verbalizare, încă o lecție, în care sunt cuprinse *toate etapele de până acum*. Puneți-vă într-o situație, în care și dumneavoastră, și alții, să poată observa. (Camera dumneavoastră de zi, cu televizorul care să funcționeze, ar fi, de pildă, o astfel de situație.)

Și acum percepeți, verbalizați și categorisiți. De data aceasta, fiți atenți atât la semnalele celorlalți (respectiv ale personajelor de la televizor), cât și la propriile dumneavoastră semnale, ca și în practica zilnică. Bineînțeles, nu pot fi verbalizate chiar toate semnalele care se produc simultan. De aceea, exercițiul de față cuprinde și un aspect suplimentar, foarte apropiat de practică. *Și anume, trebuie să selectați.* (Doar asta facem mereu.) În timp ce percepeți și interpretați un semnal, vă scapă alte semnale. Este normal. Mai departe, veți sesiza interesantul *salt de la propriile semnale la cele ale altora și înapoi*. Și acesta este un aspect firesc al evaluării limbajului corpului în practică.

Ca exemplu de caz, redăm, în continuare, un proces-verbal - amuzant, în parte - al unui cursant (tipărit cu acceptul acestuia):

2.14 Exemplu de caz: Un comentariu

Domnul M. mormăie „ce porcărie" (intonație). Vecinul meu din dreapta îl privește dezaprobator (mimică). Eu rânjesc (mimică). Doamna Birkenbihl se plimbă agale de colo până colo (ținută sau acțiune?). Domnul Y se uită după ea peste

umărul meu (mimică) și își acoperă comentariul (gestică), ca ea să nu poată citi nimic (speculație). Dar ea nici măcar nu a încercat! Rânjesc din nou (mimică). Se pare că, aici, la seminar, rânjesc cam prea mult. Acum, domnul M. privește țintă înainte (mimică). Nu se gândește la nimic (sau, mai curând, nu observă nimic). Firește, aceasta este o nouă speculație. Acum ar trebui, de fapt, să pun o întrebare de control. Aha! Deodată îmi dau seama că genunchiul stâng mi se bălăbănește încoace și încolo (ținută sau gestică?) - Cred că fac acest lucru mai de mult. Mătușica de lângă mine își roade creionul (mimică sau gestică?). Întotdeauna face asta, atunci când trebuie să scriem ceva. Oare știe ce face? Vecinul ei o privește (mimică). Ea pare să nu observe (?). Doamna Birkenbihl își mușcă buza de sus (gestică). Acum se uită la ceas (gestică, de ce acțiune?). Și eu, la fel (gestică din partea mea!). Mai sunt două minute. Domnul M. tocmai a aruncat creionul, ostentativ (gestică)! Acum se reazemă, demonstrativ, de spetează (ținută, după interpretarea mea!). Vecinul meu îl privește iarăși dezaprobator (mimică). Atitudinea lui este adesea dezaprobatoare. Este oare conștient de aceasta? Tocmai constat că mi se bălăbăne din nou genunchiul (aparent, totuși, un gest?). Domnul M. tocmai a căscat zgomotos (intonație?). Emite multe semnale, pentru a arăta că vrea să se distingă față de noi (distanță din partea lui, speculație din partea mea).

În pauza de cafea, îi voi vorbi, odată, despre asta (acțiune planificată!). Mâna dreaptă îmi este încleștată pe hârtie (gestică). Aha, genunchiul mi se bălăbăne din nou (în mod sigur, gestică!). Va trebui să am grijă... Timpul a trecut.

Am văzut că și aici apar cazuri-limită. La urma urmelor, nu este totuși foarte important, cărei categorii i se atribuie un semnal, atâta timp cât *în primul rând* îl *percepem*, iar *în al doilea rând* îl *verbalizăm*. Cunoștințele despre aceste genuri proxime trebuie să reprezinte doar un *cadru de referință* în mintea noastră, care să ne faciliteze percepția, și care să ne facă posibilă comunicarea cu privire la limbajul corpului.

Capitolul 3
Criterii de evaluare

3.1 A percepe altfel

Cu siguranță ați trăit fenomenul ca un cuvânt pe care tocmai ați învățat să îl înțelegeți, „să se ivească pe neașteptate" tot timpul. Este ca și cum ziarele, radioul, televiziunea, cărțile și oamenii s-ar fi vorbit să folosească permanent această vocabulă. În realitate, cuvântul respectiv era, după toate probabilitățile, la fel de frecvent utilizat și înainte, dar noi *nu* îl *auzeam* și *nu* îl *citeam*.

La fel vi se va părea acum situația și în legătură cu semnalele limbajului corpului. *Veți fi uimiți, ce multitudine de informații va curge spre dumneavoastră din toate părțile!* Poate că ați observat deja acest efect. Dar nu vreți numai să percepeți, ci și să *aplicați practic* aceste percepții.

Dacă dorim totuși să evaluăm, să analizăm, să interpretăm sau chiar să judecăm (dar nu să condamnăm) ceva, avem nevoie de criterii. Fără etaloane, nu se poate măsura, fără a da o indicație asupra a ceea ce vrem să cercetăm, nu putem obține nici un fel de rezultate. Noțiunile noastre de ținută, mimică, gestică, distanță și intonație sunt *criterii ale percepției*, care ne servesc (asemeni liniilor auxiliare) să ne formăm o „imagine". Dacă putem percepe și verbaliza numai un singur semnal, atunci înseamnă că am făcut deja primul pas necesar: am realizat o *descriere* (v. Cuvântul înainte). Verbalizarea noastră nu spune, totuși, nimic asupra evaluării semnalului.

Ce vrem, însă, să aflăm? Ce puncte principale vrem să stabilim? Ce putem lua în considerare?

Orice „indicație" pe care va dori să v-o dea cineva, va putea influența puternic, în anumite împrejurări, felul în care

vă veți vedea pe dumneavoastră înșivă și pe ceilalți în viitor. De aceea, vreau să vă rog să considerați succesiunea de idei care urmează, numai ca pe *un posibil* mod de a vedea lucrurile. Există și altele. Stabiliți-vă propriile reacții în timp ce citiți.

Fiți deosebit de critici. Pentru că, în acest capitol este vorba deja, în sens strict, de o problemă filosofică: „La ce trebuie să fii atent, când vrei să te judeci pe tine și să îi judeci și pe alții?" *Cineva* consideră spontaneitatea drept un criteriu important, altcineva socotește că onestitatea este mai importantă, un altul pune mare preț pe autodisciplină (astfel încât el va evalua spontaneitatea altfel decât cel care o aprecia atât de mult). Mai departe, cineva ar putea considera drept importante semnalele observate care corespund concepțiilor sale de „bună purtare", pentru că pentru el, politețea este un criteriu esențial. Ca urmare, acel cineva ar tinde să aprecieze mai curând „negativ" căscatul altcuiva, mai ales când persoana în cauză nu duce mâna la gură, respectiv ar interpreta acest semnal ca pe o impolitețe la adresa lui, cu alte cuvinte, ca pe un semnal „ostil".

Care sunt reperele principale, trebuie să stabilească fiecare pentru sine, dar de multe ori, o discuție asupra criteriilor *posibile* poate ajuta la definirea mai exactă a celor proprii!

3.2 Onestitate / Sinceritate

Acesta este un criteriu considerat drept „criteriu principal" de aproape toți cursanții. Aș dori, aici, să recomand multă atenție. *În primul rând*: Cât de onest înseamnă „onest"? *În al doilea rând*: Aveți un răspuns *clar* la întrebarea dacă sinceritatea „absolută" nu ar putea răni uneori și în ce măsură merită să tindem spre ea? *În al treilea rând*: Sunteți atât de siguri că *dumneavoastră* înșivă nu îi mințiți *niciodată* pe alții?!?! (Fie din nesiguranță sau din stânjeneală, fie sub forma unei minciuni „politicoase", fie că poate, cumva, nu vreți/nu puteți să recunoașteți ceva?)

În mod interesant, am constatat adesea că tocmai aceia care pun mare preț pe faptul de a-i prinde pe alții cu minciuna, nu iau, ei înșiși, tocmai în serios adevărul întotdeauna. Aici se potrivește mai degrabă concluzia psihanalitică potrivit căreia aceștia se tem atât de mult de nesinceritatea altora, *tocmai pentru că, pornind de la persoana lor, trag concluzii despre alții.*

În afară de aceasta: Când cineva *minte de teama consecințelor*, sau pentru că nu vrea să lezeze pe *altcineva*, atunci motivele sunt complet diferite. De acest lucru nu țin cont, însă, de cele mai multe ori, „fanaticii adevărului", tocmai pentru că nu au meditat încă suficient asupra criteriului onestității.

3.3 Congruență / Incongruență

Orice semnal se referă întotdeauna, firește, la situația în care se află în acel moment persoana în discuție. În acest context, incongruența poate însemna următoarele:

1. O *discrepanță față de cuvântul vorbit* (v. exemplul lui NIXON, din Introducere).
2. O *discrepanță* între semnalul analizat și *orizontul* nostru *de așteptare*: Să presupunem că oferiți cuiva un cadou și așteptați o reacție de bucurie din partea respectivului, dar constatați că acesta are o privire dezamăgită sau abătută. Aceasta ar fi o astfel de incongruență.
3. O *discrepanță* între un semnal analizat și așteptările noastre poate duce și la o *incongruență aparentă*, când celălalt nu are idee ce am așteptat noi de la el. În exemplul de mai sus, cel care primește cadoul știe că acela care i l-a oferit, speră ca el să se bucure. Altfel se întâmplă atunci când așteptați o reacție, pe care celălalt nu are cum să o bănuiască. Fie, deoarece credeți că ar dispune de niște informații, pe care el, totuși, (încă) nu le are. Fie, pentru că el provine din alt mediu cultural și, în consecință, va emite semnale „neașteptate", care nouă ne-ar putea părea incongruente, chiar dacă, (din perspectiva lui), nu sunt astfel (v. Cap. 9).

4. O *discrepanță față de persoană.* De la FRANZ JOSEF STRAUSS se așteaptă, în anumite situații, ca să spunem așa, anumite grupe de semnale. Cu cât cunoaștem mai bine un om, cu atât suntem mai siguri că putem anticipa semnalele sale analoge. Dacă acestea sunt, totuși, complet diferite, atunci spunem că persoana respectivă nu ar fi „ea însăși" în acea zi. Prin aceasta, înțelegem incongruența față de persoană (v. Cap. 6.2.1).
5. În fine, rezultă un factor de incongruență din *gesturile care*, în sens riguros, *nu există*. Unele persoane gesticulează în aer absolut nemotivat, atunci când vorbesc, sau bat ritmul uniform în masă, chiar dacă nu spun nimic, ceea ce trebuie „întărit". Aceste semnale analoge par să nu fie în nici un fel de relație față de cuvinte și tocmai de aceea sunt receptate ca incongruente (v. Cap. 6.2.2).

3.4 Spontaneitate / Autodisciplină

Cu cât este mai spontană o reacție, cu atât este mai negândită. Când se pune mare preț pe sinceritate sau onestitate, spontaneitatea va fi receptată mai curând „pozitiv", față de cazul când este apreciată mai mult autodisciplina. Semnalele sunt întotdeauna „încorporate" în situația generală, astfel încât pot exista momente în care atitudinea deschisă, liberă, neconstrânsă și spontană poate părea „mai pozitivă" decât un comportament reținut, disciplinat. Mai departe, tocmai acelora care, în caz de dubiu, consideră *întotdeauna* spontaneitatea ca fiind „mai bună", trebuie să le fie clar că și lipsa de tact este spontană. Și anume, lipsa de tact este o reacție pe care cineva o emite înainte de a se fi gândit la cuvintele sale! De aceea, uneori mă amuz de una singură pe socoteala unei persoane pe care o cunosc și care, pe de o parte, pretinde că trebuie să fii *mereu spontan*, dar care, în același timp, poate fi foarte ușor lezată când fratele său o abordează *spontan* cu lipsa lui de diplomație. Și din acest caz deducem cât este de greu să stabilim norme „absolute" pentru evaluarea

semnalelor limbajului corpului (respectiv norme pentru evaluarea fiecărei atitudini!)

3.5 Pozitiv / Negativ

Bineînțeles că noi receptăm semnalele individuale ca fiind „bune" sau „rele", adică le clasificăm imediat și, de cele mai multe ori, în mod inconștient, drept „pozitive" sau „negative". Trebuie să fie limpede, că această receptare reprezintă o *descriere* deosebit de subiectivă *a lumii și a semenilor noștri* (v. Cuvântul înainte). Dacă o atitudine este spontană sau controlată, se stabilește cu ajutorul *altei norme*, în afara aprecierii semnalelor drept „bune" sau „rele". Așadar, dacă cineva categorisește căscatul cuiva ca dezinteres, deci ca semnal negativ, aprecierea sa este foarte subiectivă. În primul rând, pleacă de la premisa că respectivul cască numai atunci când nu îl interesează ceva (probabil extinde la ceilalți propria lui atitudine?)! În al doilea rând, se poate întâmpla să recepteze acest semnal drept „negativ", deoarece este „nepoliticos". Referitor exact la această etichetă de „nepoliticos", trebuie să ne fie clar că toate regulile de comportament sunt stabilite în funcție de anumite medii culturale și de anumite epoci. De pildă, pe vremea lui Erasmus din ROTTERDAM* (26), se spunea:

„Atunci când îți sufli nasul cu două degete și cade pe jos ceva, trebuie să ștergeți imediat cu piciorul", ceea ce, pentru noi ar fi grosolan - atât suflatul nasului cu două degete, cât și ștergerea cu piciorul a mucozităților nazale.

Un al doilea exemplu din vremea lui ROTTERDAM se referă la o recomandare care, totuși, a supraviețuit până în zilele noastre, în codul bunelor maniere:

„Unii... trebuie neapărat să se scarpine în cap sau să se scobească în dinți sau să gesticuleze violent și să se joace cu cuțitul (la masă). Sau trebuie să tușească, să își sufle nasul și să scuipe. Toate acestea provin, de fapt, dintr-un fond

* A trăit între anii 1465-1536!

necioplit și dau impresia unui soi de sminteală." Un ultim exemplu este menit să clarifice două aspecte. *În primul rând*, cât de *puțin conștient* ne grăbim să clasificăm, de obicei, drept „negative", atitudinile sau semnalele care par „false", cu alte cuvinte reacționăm emoțional la aceste semnale, enervându-ne sau simțindu-ne jigniți. Această reacție este mai evidentă în cadrul acelor norme, despre care, de obicei, nu se mai vorbește deloc. Sunt, bineînțeles, astfel (programate), încât suntem de-a dreptul consternați când cineva le dă grai. *În al doilea rând*, cu cât are cineva mai mult de a face cu oameni aparținând altor medii (sub)culturale, cu atât mai mare este pericolul de a recepta „prost" anumite semnale, instantaneu și inconștient, și de a se lăsa impresionat negativ de acestea - *atâta timp cât nu este conștient de acest pericol* și nu poate lupta împotriva lui. Și acum, ultimul exemplu:

„Unii prescriu ca băiatul „compressis natibus ventris flatum retineat", dar prin aceasta se poate contracta o boală*."

Cât de rar ne gândim, în mod conștient, că în ziua de azi trebuie să ne reținem „vânturile"? În cazul de față este vorba deci, neîndoielnic, despre o normă care aproape niciodată nu este verbalizată. Cu toate acestea, reacționăm imediat atunci când cineva nu o urmează, respectiv când cineva, după ce „i" s-a întâmplat faptul cu pricina, nu emite semnalele analoge „aferente", adică nu indică, stânjenit, cât îi este de penibil! Dacă, însă, ați avea vreodată ocazia să stați cu beduinii în jurul unui foc de tabără, atunci v-ați atrage mânia acelor oameni, dacă v-ați arăta stânjeniți, pentru că ei nu acceptă această normă...

Ar fi ideal, așadar, dacă s-ar putea ține sub control această împărțire în „bine" sau „rău", respectiv în „pozitiv" sau „negativ". Pe de o parte, pentru că ne enervăm sau ne simțim lezați ori de câte ori receptăm un semnal drept „negativ".

* Este surprinzător faptul că ELIAS (26), în lucrarea căruia am găsit toate cele trei exemple, redă în ultimul dintre ele chiar textul originar în latină, fără a oferi o traducere. Aceasta ar suna astfel:... pentru ca băiatul „să poată reține vânturile pântecului prin strângerea obrajilor șezutului".

Aceasta înseamnă că, în acel moment, producem hormoni de luptă și ne risipim inutil energia în procesul „nervilor la stomac". În măsură mai mică, același lucru este valabil, firește, pentru orice supărare, cât de ușoară. Pe de altă parte, pentru că unele semnale nu trec deloc drept „negative" în ochii altora, dacă aceștia se raportează la alte norme și obiceiuri decât noi. Astfel că, nu numai că ne-am enervat, dar, în anumite împrejurări, ne-am enervat *degeaba* (v. Cap. 9.4)!

Aceste senzații de neplăcere din partea noastră se asociază, totuși, cu semnale negative, pe care le transmitem *noi* acum în planul relațional, provocând, desigur, înrăutățirea relației și „otrăvirea" atmosferei de discuție. „Otrava" o constituie hormonii noștri de luptă (v. „Bucurie prin stres" (7a) și „Cum să judecăm corect din punct de vedere psihologic" (7b).

3.6 Glumă și ironie

Așa cum am văzut, tatăl voia să spună exact contrariul, atunci când îl sfătuia pe fiu să lase lipiciul mereu deschis (v. Introducere). La fel sunt și cuvintele instructorului auto (după WATZLAWICK), care nu trebuie luate „în serios", atunci când spune: „Lăsați mereu pedala ambreiajului să huruie, asta îi face foarte bine transmisiei" (v. Cap. 2.3).

Dar există oameni care iau totul foarte „în serios". De aceea, nici măcar nu le vine ideea că ar putea face cineva o glumă. Când „tonul ironic" este numai ușor sugerat, este posibil ca astfel de persoane „să cadă în capcana" semnalelor digitale. Tocmai de aceea le și ia lumea cu plăcere „peste picior". Pentru astfel de oameni, întrebarea *cât de serios* a spus cineva ceva, ar fi un criteriu util în anumite împrejurări. Mai ales când avem de-a face frecvent cu persoane al căror „umor sec" se insinuează prin semnale analoge atât de slabe, încât numai un om experimentat ar putea depista ironia, respectiv sarcasmul. Care sarcasm tocmai atunci poate fi jignitor, când exprimă lucruri supărătoare prin tonul său, care sună atât de „lucid", de „rațional", de „obiectiv".

Ar putea fi enumerate mai multe criterii. Dar, în primul rând, multe altele intră în subgrupele pe care tocmai le-am amintit și, în al doilea rând, în acest cadru nu putem accepta, din păcate, sistemele etice, care trebuie să fie supuse oricărei selecții a criteriilor. Mica noastră expunere are doar scopul de a vă ajuta să stabiliți conform căror criterii puteți face aprecierea. Această decizie este, desigur, la latitudinea dumneavoastră!

Ar mai trebui să discutăm încă un criteriu, de un alt fel, până să trecem la semnalele propriu-zise:

3.7 Numai un singur semnal?

Există situații în care *este imposibil de operat un control al rezultatelor*. De exemplu, când urmărim la televizor semnalele analoge ale unui politician, sau când nu vrem să întrerupem pe cineva. În acest caz, ar trebui, după părerea mea, ca numai *un singur* criteriu esențial să reprezinte întrebarea privind numărul de semnale (și, respectiv, care sunt aceste semnale) pe care vă întemeiați judecata. Și anume, există uneori semnale individuale care au chiar putere de expresie (vom reveni la ele), dar, în general, ele reprezintă cazuri de excepție. Deoarece regula de bază sună astfel:

Un semnal de unul singur nu are putere de expresie!

Acest principiu este valabil, în special, pentru semnalele „minore", cum ar fi ridicatul din sprâncene, care poate avea cele mai diverse cauze. Din acest motiv, consider drept periculoase anumite enunțuri ale unor autori care vor să interpreteze, de pildă, *de unul singur,* gestul de a băga mâna în buzunar, sau care presupun că *numai* felul în care ține cineva țigara, are putere de expresie în sine.

Poate că un astfel de semnal ne dă un indiciu, dar numai unul singur, nu unicul! Dacă cineva, de pildă, vă trece țigara aprinsă prin fața ochilor, acest fapt poate constitui *un* indiciu

că probabil zona intimă a celuilalt nu este respectată (v. și Cap. 7.1).

Dacă raportăm acest indiciu numai la analiza noastră orientată, s-ar putea să sesizăm și alte semnale, care duc în aceeași direcție. Probabil că respectiva persoană intră în mod frecvent în „spațiul altora" (atât la propriu, cât și la figurat) sau ia obiectele altora, fără să întrebe dacă i se permite. Numai un *grup de semnale* poate avea o anumită putere de expresie.

Excepțiile de la această regulă sunt gesturile exagerate, foarte neobișnuite, care sunt, în mod evident, în contradicție cu ceea ce se spune, ca în exemplul lui NIXON (unde am asociat, de asemenea, informații suplimentare în vederea interpretării!) Mai departe, vor fi considerate ca excepție de la regulă toate modificările bruște de ținută a corpului (explicațiile urmează în Cap. 4).

În încheiere, până să abordăm interpretarea, încă un cuvânt al marelui kinetolog BIRDWHISTELL (5e., Pag. 107):

Nici o ținută sau mișcare a corpului nu are o semnificație specială în sine. Limbajul corpului și limba sunt interdependente.

Aceasta nu înseamnă, de fapt, altceva, decât că trebuie să percepem și să descriem *simultan* semnalele din planul conținutului și din planul relațional, când dorim să „tălmăcim" un gest sau un alt semnal non-verbal.

Partea a II-a

Interpretarea semnalelor limbajului corpului

Capitolul 4
Ținuta

4.1 Experimente cu privire la ținută

Pentru a accentua ideile esențiale ale acestui capitol, vă invit la o serie de mini-experimente (cu durata de ca. 15 minute). Cel mai bine ar fi să citiți textul care urmează abia după ce rezolvați exercițiile.

În ceea ce privește rezolvarea, aveți două posibilități. Fie așezați cartea în așa fel, încât să puteți citi și aplica, în același timp, o indicație, până să o citiți și să o puneți în practică pe următoarea. Fiecare succesiune de idei este separată optic de cealaltă prin cuvântul „stop" și câte un rând gol. Fie lăsați să vă citească indicațiile altcineva, rândurile goale marcându-le prin câte o pauză, până când dați un semnal care indică faptul că sunteți pregătit pentru următoarea etapă.

Dacă doriți să învățați foarte mult din acest mini-ciclu, puteți nota, desigur, experiența dobândită după fiecare experiment. Aceasta ar constitui atât o aprofundare a capacității dumneavoastră de verbalizare (v. Cap. 2), cât și o bună înregistrare a propriilor semnale, pe care o veți putea apoi folosi la realizarea și interpretarea următoarelor exerciții! Puteți sta lejer în picioare și aveți loc să faceți câțiva pași în camera în care vă aflați? Aveți la îndemână un scaun fără brațe? Dacă da, putem începe.

4.1.1 Cum stați în poziția în picioare?

Luați poziția stând în picioare, așa cum stați de obicei (de exemplu, ca atunci când așteptați ceva, respectiv pe cineva).

Stop.

Rămâneți în această poziție și conștientizați felul în care stați. Greutatea corpului dumneavoastră se sprijină (de obicei) pe ambele picioare sau numai pe un picior?

Vă schimbați, de obicei, greutatea de pe un picior pe altul?

Stop.

Găsiți-vă centrul de greutate! Unde se află? În cap, în piept, în stomac, în spate, în șezut sau în picioare, respectiv în labele picioarelor?

Stop.

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum răspunsurile la întrebările de mai sus.)

4.1.2 Vă simțiți mușchii atunci când stați în picioare?

Stați din nou drept, în picioare (nu țepeni, ci numai „drepți", așa cum faceți în mod normal). Apoi aplecați partea superioară a corpului încet înainte, deplasându-i conștient greutatea în față, până când aproape vă pierdeți echilibrul.

Stop.

Repetați această mișcare și rămâneți o clipă în această poziție. Conștientizați care părți ale mușchilor simțiți că trebuie să le încordați, cât de mult și în ce zonă, pentru a nu vă pierde echilibrul.

Stop.

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum observațiile dumneavoastră.)

4.1.3 Încă o dată același lucru, dar altfel, vă rog!

Deplasați din nou greutatea corpului, dar acum înapoi, spre spate, pentru a înregistra ce părți ale mușchilor trebuie să se încordeze, cât de mult și în ce zonă, pentru a nu vă pierde echilibrul.

Stop.

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum...)

4.1.4 Cum stați în poziția șezând?

Vă rog așezați-vă pe un scaun fără brațe, care se află în mijlocul camerei, pentru a nu vă sprijini de nimic.

Stop.

În ce poziție ședeți? Unde se află centrul de greutate al corpului dumneavoastră când stați jos? În fața, deasupra sau în spatele bazinului (dacă ați trage o linie dreaptă de la bazin în sus)?

Stop.

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum...)

4.1.5 Poziția șezând A

Așezați-vă pe marginea din față a scaunului și lăsați-vă greutatea corpului în față.

Stop.

Veți constata că este foarte probabil ca picioarele să vă fie acum paralele. Schimbați-le în poziția de mers, deci un picior înaintea celuilalt.

Stop.

Acum aplecați puțin capul și lăsați să vă atârne mâinile între genunchi. Cum vă simțiți?

Stop.

Cum v-ați simți dacă în următoarele 10 minute ar trebui să înțepeniți în această poziție?

Stop.

Când ați observat această poziție la dumneavoastră sau la alții?

(Dacă acum doriți să faceți însemnări...)

4.1.6 Poziția șezând B

Așezați-vă din nou în așa fel, încât greutatea părții superioare a corpului să se sprijine deasupra bazinului. Nu - aceasta nu înseamnă să ședeți „drept ca o lumânare". Lăsați-vă umerii relaxați, în poziția lor obișnuită.

Stop.

Acum așezați-vă picioarele într-o poziție paralelă comodă. Unde ați dori să vă „puneți" mâinile? În poală?

Stop.

Ce simțiți în această poziție?

Stop.

Când ați observat această poziție la dumneavoastră și la alții?

Stop.

Dacă ar fi să descrieți starea dumneavoastră interioară, care merge mână în mână cu ținuta exterioară, care cuvânt din lista de atribute care urmează s-ar potrivi cel mai bine cu starea dumneavoastră?

1. Temătoare / reținută / nesigură / timidă / stângace.
2. Deschisă / în așteptare / atentă.
3. Arogantă / plictisită / în dispoziție de petrecere.

(Dacă acum doriți să faceți însemnări...)

4.1.7 Poziția șezând C

Lăsați-vă acum greutatea corpului spre spate, rezemându-vă.

Stop.

Ce alte mișcări a mai făcut, automat, în același timp, corpul dumneavoastră?

Stop.

Ați întins un picior sau pe amândouă sau ați simțit impulsul de a pune un picior peste celălalt? (De unde se vede că un

semnal, de unul singur, cum ar fi, de pildă, a pune un picior peste celălalt, nu are putere de expresie în sine. Adesea se încearcă prin acest gest doar să se sprijine coloana vertebrală! Adică acest lucru depinde de înălțimea picioarelor scaunului în raport înălțimea corpului celui care șade pe scaun.)

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum...)

4.1.8 Cum mergeți?

Duceți-vă într-un colț al camerei, din care să puteți face minimum 10 pași (preferabil mai mulți) și apoi parcurgeți această distanță, încercând în acest timp să observați „cum" mergeți.

Stop.

Repetați mersul de câteva ori, până când credeți că puteți răspunde la câteva întrebări privitoare la felul dumneavoastră de a merge, până să citiți despre aceasta (ceea ce v-ar putea influența mersul!).

Stop.

Și acum, să trecem la întrebări:

1. Unde v-ați simțit „centrul de greutate" (prin aceasta nu se înțelege neapărat greutatea corporală)? În cap, în piept, în stomac, în spate, în șezut sau în picioare?
2. În general, mergeți mai curând încet / prudent / reținut sau pășiți regește sau călcați energic, cu o țintă precisă?
3. Mai faceți un tur și încercați să răspundeți la următoarele întrebări: Cum merg în casă? Și: Cum merg pe stradă?

Stop

Puteți constata vreo diferență?

(Dacă doriți să faceți însemnări, scrieți acum...)

4.1.9 Cum stați în poziția culcat?

Ultimele întrebări se ocupă de felul în care stați culcat. Aici este suficientă memoria dumneavoastră, pentru a răspune:

1. În ce poziție vă întindeți în pat când mergeți la culcare?
2. În ce poziție stați culcat când sunteți gata să adormiți?
3. În ce poziție vă treziți dimineața?

Stop

Ați exersat și dumneavoastră, înainte de a merge mai departe?

Dacă nu, reflectați dacă nu ar exista, totuși, vreo posibilitate de a percepe această inventariere, până să mergem mai departe.

4.2 Ținuta exterioară și interioară

Când spunem despre cineva că este un tip de neclintit, nu ne referim numai la ținuta sa interioară, ci și la felul său de a fi bine înfipt pe picioare. Referitor la aceasta, LOWEN, psihanalist american care, ca bioenergetician, se confruntă în special cu ținuta, cu mimica și cu gestica pacienților săi (57a), afirmă:

> „Problema siguranței emoționale a unui om nu poate fi separată de problema siguranței fizice, în funcție de cât de bine se ține pe picioare." (Pag. 97).

Și înțelepciunea orientală a făcut această observație. În Budismul-Zen, se vorbește despre „centrul Pământului", care s-ar afla, la om, în zona abdomenului (Hara). DÜRCKHEIM (22) stabilește că omul occidental și-a așezat, în general, prea sus centrul de greutate, de pildă în zona toracelui sau chiar în cap. Un asemenea om, spune el, ar putea fi dezechilibrat prin cea mai ușoară împingere. Este evident faptul că un asemenea om nu este „cu picioarele pe pământ" nici din punct de vedere fizic, nici psihic, astfel încât și un „ghiont" sufletesc minor îl poate dezorienta (v. Cap. 6.3.2).

FELDENKRAIS (29) vrea să spună același lucru, atunci când pretinde că un corp „trebuie să stea în schelet" într-o

ținută optimă. Prin aceasta, înțelege că nu ar trebui să fie nevoie de o activitate (contracție) inutilă a mușchilor, pentru a menține corpul drept când stăm în picioare, când umblăm sau când stăm jos. Dacă vă gândiți la cele două experimente făcute mai devreme, în care vă aplecați cât puteați mai mult înainte, respectiv înapoi, până când era gata să cădeți - ați constatat că vă păreau absolut *familiare* tensionările mușchilor, deși erau mai puternice decât de obicei? Cu cât este necesară o mai intensă activitate musculară pentru menținerea poziției, cu atât mai nesigură devine această poziție și cu atât este mai obositoare, adică un astfel de om nu poate fi relaxat când stă în picioare, merge sau este așezat. Dar, întrucât procesele fizice și cele spiritual-sufletești se influențează reciproc permanent, înseamnă că un astfel de om este „încordat" și sufletește.

De obicei, pornim de la premisa că avem un corp, în timp ce un oriental nu ar face niciodată o asemenea afirmație (WATTS, 87). El spune: „Eu sunt corpul meu". Această frază reflectă deosebirea fundamentală dintre două concepții, aceea a voinței-de-a-fi și cea a voinței-de-a-avea*. Cu cât este mai accentuată orientarea spre voința-de-a-avea, cu atât mai puțin conștient percepe omul propria sa realitate de a-fi-în-lume. Acest lucru este valabil și pentru procesele și semnalele sale corporale! El își îndreaptă atenția asupra lucrurilor pe care ar dori să pună mâna. El caută lucruri pe care le poate mânui. Această atitudine interioară se va reflecta, inevitabil, în exterior. LOWEN afirmă următoarele în legătură cu cele menționate (57a):

„Pretutindeni unde se manifestă o nesiguranță fundamentală în jumătatea inferioară a corpului, individul compensează prin faptul că se ține bine cu mâinile și cu ochii de realitatea obiectivă" (Pag. 99).

Un astfel de tip uman descrie și el:

* A se consulta în acest caz și excelenta carte a lui FROMM: „A avea sau a fi" (33).

„Acum câțiva ani tratam un pacient cu o hipertensiune arterială gravă. Era agent de presă pentru câteva staruri de la Hollywood și câțiva producători de film. Mânca exagerat de mult, era un mare băutor și era înclinat spre logoree. Avea o figură rotundă, prosperă și un trup îndesat. Când s-a dezbrăcat, am fost șocat de picioarele subțiri ca niște fuse..., care au ieșit la iveală. Era inevitabilă concluzia, conform căreia siguranța și forța aparentă a jumătății superioare a corpului completa slăbiciunea din jumătatea inferioară. Activitățile sale de bază erau limitate la jumătatea superioară a corpului și, în principal, la cele de natură orală." (Pag. 98).

Dacă un om suferă din pricina lipsei de armonie, a lipsei păcii și liniștii interioare, atunci el nu va fi împăcat nici cu sine. În această situație, el nu mai este corpul său, ci doar „are" unul, pe care îl mai și neglijează. Un alt autor, SCHUTZ, a elaborat un ciclu de exerciții uimitoare, cu ajutorul cărora se poate învăța să se stabilească sau chiar să se înlăture eventualele dificultăți referitoare la propria ținută (atât interioară, cât și exterioară!) (77).

Un astfel de exercițiu constă, de pildă, în a se trânti pe o canapea sau pe o saltea, cât de tare posibil. Ce poate rezulta din astfel de exerciții, descrie LOWEN, care aplică acest exercițiu chiar și în domeniul terapeutic (57a):

„De curând, l-am tratat pe un tânăr pilot de avioane cu reacție, de la Marină...

Problema sa a devenit clară când l-am rugat să se arunce pe canapea. De fiecare dată când își lua avânt, își ridica picioarele de la sol. Când i-am atras atenția asupra acestui lucru și i-am semnalat cât de greu îi era să mențină contactul cu solul*, a replicat: „Acum știu de ce mă simt mult mai sigur acolo sus, în aer!" (Pag. 98)

* Expresia americană „to keep one's feet on the ground", folosită aici, are, întrucâtva, aceeași semnificație ca și expresia noastră (n.t.: în limba germană) „mit beiden Beinen fest auf der Erde stehen", astfel încât observația lui LOWEN se referă atât la verticalitatea fizică, cât și la cea psihică. (N.t.: ambele expresii se traduc prin „a fi cu picioarele pe pământ").

Acestea au fost numai câteva idei pe care le putem formula cu privire la propria noastră ținută, respectiv privitor la corelația dintre propria ținută interioară și cea exterioară. Dacă se dorește aprofundarea acestei teme care, în opinia mea, este deosebit de importantă (din punct de vedere atât spiritual, cât și fizic!), recomand cartea amintită, a lui SCHUTZ (77), cât și „Hara", de DÜRKHEIM (22). În acest context, mai recomand cu căldură minunata carte a lui FELDENKRAIS, „Mersul drept" (29), care este din nou pe piață, după ce multă vreme a fost interzisă. (Toate numerele de pagini specificate în citatele din FELDENKRAIS se referă la ediția interzisă).

Aceste trei cărți oferă o fascinantă privire de ansamblu și conțin exerciții practice, spre deosebire de alte cărți care, cu siguranță merită să fie citite, dar care, din nefericire, de cele mai multe ori, nu includ și exerciții. (Toate trei cărțile pot fi procurate în limba germană.) Al doilea motiv pentru care vă recomand atât de călduros tocmai aceste trei cărți, se bazează pe ușurința cu care pot fi citiți toți cei trei autori.

Și acum, să ne îndreptăm atenția spre semnalele emise de alte persoane.

4.2.1 Despre poziția stând în picioare

Primul lucru asupra căruia trebuie să ne îndreptăm atenția este modul în care oamenii își deplasează greutatea corpului. Stă drept omul pe care îl studiem (fără, însă, a fi rigid), sau greutatea corpului său este deplasată în fața sau în spatele bazinului? (Dacă aveți vreun dubiu, trasați o linie imaginară de la bazin în sus; la o poziție dreaptă, urechea se află cam pe această linie, chiar și dacă spatele ar fi puțin adus).

Teoria limbajului corpului exprimă, de fapt, ceea ce se spune și în popor: cu cât cineva se ține mai drept, cu atât mai verticală este și ținuta sa morală. Tot astfel, un om este fie nesigur (înclinare în față), fie încrezut (înclinare spre spate). Cu toate acestea, se recomandă precauție la aceste aprecieri. Multe persoane foarte înalte s-au obișnuit cu o poziție ușor înclinată înainte, pentru că nu vor să se uite mereu „de sus". La fel, oamenii foarte mici de statură au învățat să adopte o

poziție înclinată ușor spre spate, pentru a nu trebui să ridice tot timpul capul. Prin urmare, în ceea ce privește aspectul discutat, ținuta corpului poate reprezenta un semnal, dar numai unul. Abia când și alte aspecte întăresc impresia formată, se poate presupune că înțelegem semnalele cuiva. Un al doilea aspect de acest fel, la care putem fi atenți, este caracterul deschis, respectiv închis, al ținutei. Prin aceasta se face referire la zona gâtului și a toracelui. Din vremuri imemoriale, orice ființă își apără instinctiv carotida, în caz de pericol. Omul face acest lucru ridicându-și umerii și/sau trăgându-și capul între umeri. În anumite situații, se ascunde (suplimentar) în spatele brațelor, respectiv al unui obiect (de exemplu, un dosar), pe care îl folosește ca pe un scut (Fig. 4).

Cu siguranță cunoașteți oameni care, în acest sens, nu se ascund aproape niciodată sau care, dimpotrivă, se ascund în mod cronic. Unul umblă prin firmă purtând dosarul la vedere, având o atitudine deschisă (Fig. 4A), altul are o atitudine închisă (Fig. 4B).

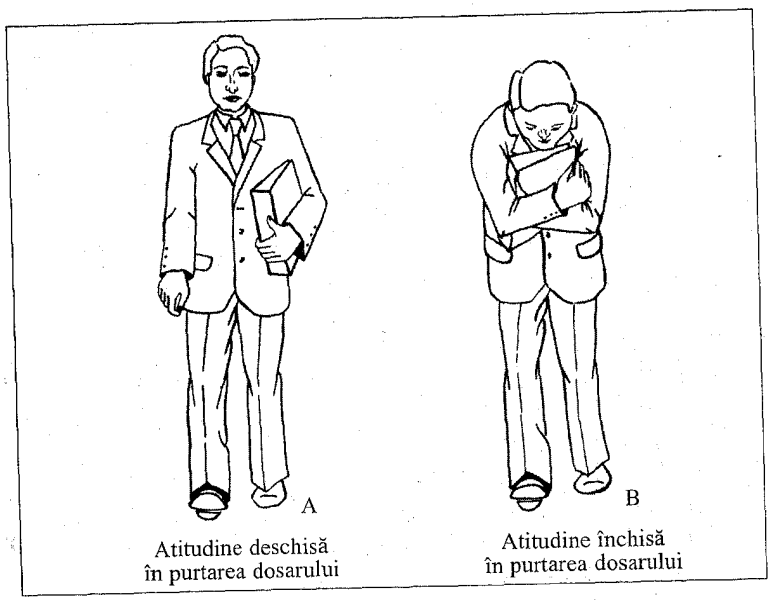


Fig. 4

Contrariul ultimei ținute menționate îl observăm la un înfumurat. În acest caz, omul emite semnale indicând cât de sigur pe sine se simte. Sau poate vrea să capete această siguranță tocmai prin această ținută? [Eu, personal, plec de la premisa că nu există înfumurare „reală", ci că toate aspectele voinței de a pretinde, ostentativ, superioritatea asupra celorlalți, respectiv de a-i privi de sus pe ceilalți, provin din nevoia de a-și ascunde nesiguranța (față de sine și față de ceilalți). De aceea, un astfel de om trece adesea drept „arogant" în fața celorlalți (v. Introducerea și Cap. 1)].

Din acest motiv, numim ținuta dreaptă și ținută deschisă. Ea semnalizează atât un caracter deschis față de ceilalți și față de lume, cât și o poziție grație căreia se poate re-acționa în ambele direcții, în funcție de împrejurări. Deci și o ținută flexibilă!

Dar ținuta se mai asociază și cu alte semnale, de pildă cu felul în care cineva ne privește (sau nu ne privește). (Ca o mică anticipare a Cap. 5, pentru a scoate în evidență ansamblul semnalelor.)

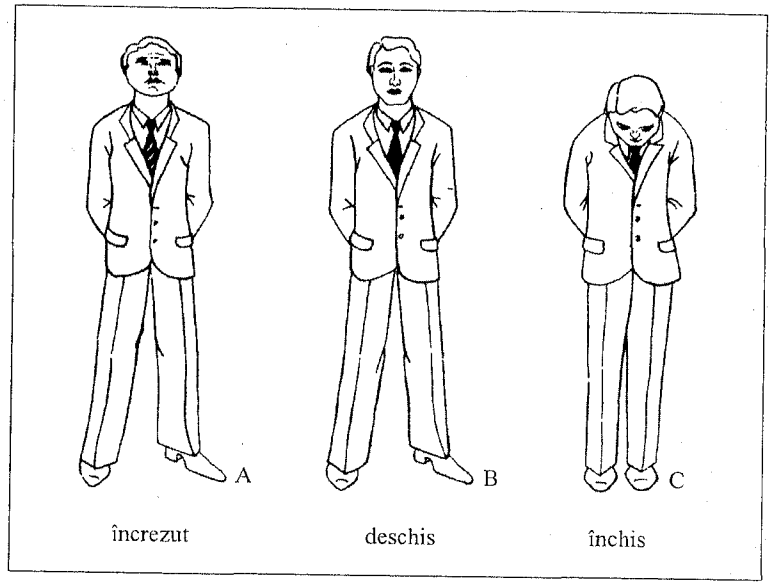


Fig. 5

Ținuta A, pe care am am desemnat-o drept „încrezută", *produce abia atunci această impresie*, când, simultan, direcția vizuală merge de sus în jos. Și anume, înregistrăm la celălalt un „sentiment-de-eu-deasupra,-tu-dedesubt", pentru a cita titlul lui WALLRAFF (86). Interesant mi se pare faptul că există tendința de a se enerva din cauza unei ținute „încrezute" a altcuiva. Poate că ar trebui să ne pară rău de cineva care este nevoit să adopte această ținută. Măreția, atunci când o are cineva cu adevărat, nu mai trebuie demonstrată în mod special, după părerea mea!

Ținuta B, pe care am desemnat-o drept „deschisă", se asociază, de obicei, cu o privire dreaptă (producând impresia de caracter deschis). Așadar, sesizăm acest semnal nu ca pe unul negativ, în afară de cazul în care celălalt ne „fixează" cu privirea (v. Cap. 5).

Ținuta C, numită în general „ținuta umilă", se asociază fie cu o privire de jos în sus, fie cu lipsa unui contact vizual. Receptăm ambele atitudini, dar cum le receptăm? Există oameni cărora le place ținuta umilă a altora și oameni care nu se simt bine cu un astfel de interlocutor. Adoptarea ținutei umile este ceva dezagreabil, s-ar putea spune, care se recomandă față de unele autorități, atunci când se dorește să se obțină ceva...

Ceea ce mai putem studia la ținuta unei persoane, este dacă aceasta stă liber, fără a se ține de ceva sau dacă este în căutarea unui sprijin. Există oameni care mereu trebuie să se rezeme de ceva. Alții, dimpotrivă, nu se folosesc de mijloacele de sprijin, chiar și când acestea există. Acest lucru îl puteți observa cel mai bine la un bufet expres sau în unele baruri. Din nou, limba populară ne dă un indiciu, când spune că cineva ar avea nevoie de sprijin. Pentru că un om care „stă în scheletul său" (FELDENKRAIS 29), se sprijină pe centrul său de greutate (DÜRKHEIM 22) sau se simte sigur prin faptul că este foarte cu picioarele pe pământ" (LOWEN 27a), va dori, totuși, câteodată - în nici un caz permanent - să se sprijine.

Acest aspect poate fi observat foarte bine la profesori, la conferențiari sau la oratori. (Următoarea dezbatere parla-

mentară transmisă la televiziune ar fi un bun început!) Unii vorbitori se agață, pur și simplu, de tribună, alții par să „se țină bine", în mod normal, de poziția lor, iar alții stau, în cea mai mare parte a timpului, fără să se sprijine. Când una dintre aceste poze exprimă o ținută obișnuită, atunci se presupune, în general, că această ținută uzuală reflectă și ținuta interioară a individului.

Un alt aspect al poziției stând în picioare (ca și al poziției șezând) este distanța pe care o luăm față de (sau de la?) celălalt (v. Cap. 7).

De asemenea, poate fi interesant să observăm cât de (ne)liniștit este cineva atunci când stă în picioare. Se agită încoace și încolo, se leagănă pe vârfuri și pe călcâie sau se sprijină solid pe picioare?

Indiciile de interpretare rezultă din succesiunea de idei de la punctul 4.2.

Desigur, ar mai exista și alte aspecte, dar vreau să spun că aici, cel puțin, este mai mult de spus. Dacă învățați să observați aspectele menționate ale diverselor categorii, vă puteți crea un cadru de referință, care să vă ajute. Deoarece, cu cât vrem să vedem mai mult „deodată", cu atât mai puțin percepem, până la urmă.

De aceea, trecem acum la capitolul despre mers.

4.2.2 Despre mers

Aproape tot ceea se referă la statul în picioare, este valabil, firește, și pentru mers. În plus, însă, mergând, corpul este în mișcare, astfel încât ne putem întreba, cum execută el această mișcare. Merge omul cu o direcție precisă? Sunt mișcările sale degajate, flexibile, agile, sau sunt rigide și încordate?

Există autori care consideră că direcția privirii unui om mergând spune foarte mult despre acesta. Astfel, un extravertit privește înainte, atât spre drumul pe care merge, cât și la ceea ce i se pare interesant în drumul său. În timp ce un introvertit privește mai curând „înlăuntrul" său. Merge cu capul plecat și nu percepe nici drumul, nici obstacolele din calea sa (alte persoane sau lucruri interesante).

Și felul în care cineva își duce picioarele poate avea efectul unui semnal. O persoană care arată precum un „cocostârc pe arătură", își trage genunchiul înainte, astfel încât primul punct al corpului care iese în evidență, ca să spunem așa, este genunchiul. Această manieră de a merge este corelată cu precauția, respectiv cu nesiguranța. În acest fel ar merge, de pildă, un soldat pe un teren minat sau cineva care s-ar teme să nu se izbească de ceva pe întuneric.

În contrast cu acest stil de mers, se poate umbla și cu vârfurile picioarelor aruncate înainte. În acest caz, se calcă apăsat pe călcâie, spre deosebire de „mersul cocostârcului", la care trebuie să se calce pe toată talpa (centrul de greutate fiind în partea anterioară a tălpii).

Prin urmare, mersul cu vârfurile în sus este un mers puternic, care ocupă spațiul. Așa merge cineva căruia nu îi este frică să nu se rănească. Cineva care are un țel precis de îndeplinit, cineva care se grăbește. Cele mai potrivite puncte de observație sunt pietele, gările, ieșirile de la biserică după slujbă, cât și șoselele în orele de vârf.

Mersul în doi sau în mai mulți poate fi, și el, revelator. Unii autori pretind că, atât capacitatea de transpunere în situația altuia, cât și egoismul, pot fi exprimate prin modul în care cineva merge împreună cu una sau cu mai multe persoane. Îi pasă respectivei persoane dacă celălalt merge prea repede sau prea încet? Își dă măcar seama, când alții au rămas mult în urmă, pentru că nu pot ține pasul? Trebuie să fie rugată, în mod repetat, să țină seama și de ceilalți?

Un alt aspect al mersului în grup poate fi, desigur, și distanța păstrată față de ceilalți (v. Cap. 7).

Dar, întrucât cea mai mare parte a timpului o petrecem șezând atunci când suntem împreună cu alte persoane, vom folosi mai multe elemente de interpretare pentru acest aspect.

4.2.3 Despre poziția șezând

Din nou trebuie ca, dintr-o primă privire, să ne dăm seama dacă greutatea corpului este concentrată în fața, deasupra sau în spatele bazinului.

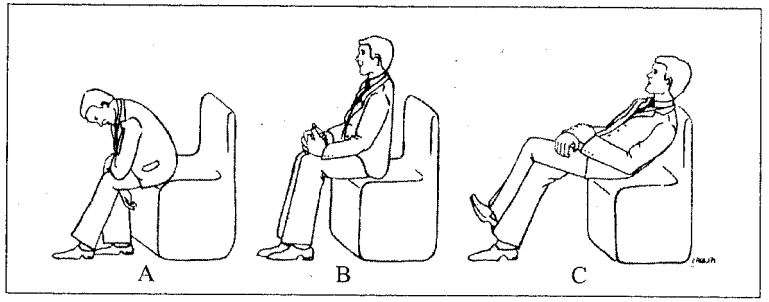


Fig. 6

Să începem cu poziția A, așa-numita poziție de fugă. Vă mai amintiți experimentele din poziția șezând? Această poziție o adoptați când sunteți indispus sau vă simțiți nesigur. În camera de așteptare a unui dentist vedeți frecvent această atitudine.

Întrucât greutatea corpului este concentrată în fața bazinului, persoana se poate ridica și pleca (fugi) foarte repede. În special dacă picioarele se află în poziția de a păși. Dacă un partener de discuție, cu care trebuie să stați de vorbă, adoptă această poziție, atunci nu mai continuați discuția, până când nu aflați motivul care a generat această atitudine, respectiv până când celălalt nu își schimbă poziția cu ajutorul dumneavoastră. Un om care adoptă o astfel de atitudine este în poziție de fugă, chiar și pe plan psihic. Acest lucru înseamnă că, în anumite condiții, produce hormoni ai stresului, iar „creierul său de reptilă" lucrează în acest sens. Astfel încât, nu ne putem bizui pe faptul că, în momentul respectiv, „mintea" sa ar funcționa foarte bine*. După FESTINGER (31), ar fi vorba de ceața psihologică (v. Cuvântul înainte). Dacă ne reamintim de modelul de gândire al lui WATZLAWICK cu privire la planul conținutului și la planul relațional (v. Introducerea), atunci putem să reconstruim imaginea cetei psihologice:

* Procesele menționate aici au fost expuse detaliat în „Bucurie prin stres" (7a) și în „Psihologia negocierii" (7b).

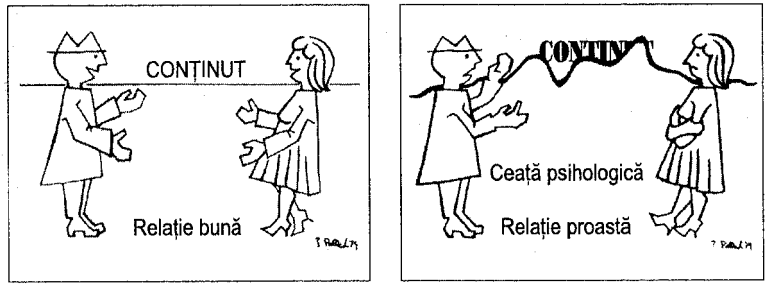


Fig. 2

După cum vedeți, această ceață împiedică informația dumneavoastră să ajungă corect la celălalt. Un om care se găsește, în starea sa interioară, în poziție de fugă, aude și vede numai o parte a informației transmise (așa-numitele „depeșe Emser"!).

(Această indicație strategică este valabilă și atunci când observați că persoana cealaltă este pe picior de război, când tonul său devine ridicat/agresiv, sau când apar alte manifestări de acest fel.)

Am spus deja că un semnal, luat singur, nu are, în general, forță de expresie, dar am menționat, în același timp, că există și excepții de la această regulă. Ținuta corpului în poziția șezând poate constitui o astfel de excepție, în special când este modificată brusc. Dacă, de exemplu, cineva adoptă, dintr-o dată, poziția de fugă. Această situație este descrisă printr-o altă regulă:

Orice schimbare bruscă a ținutei exterioare reflectă întotdeauna o modificare bruscă a ținutei interioare.

Având în vedere informațiile de la punctul 4.2, această observație ar putea fi foarte lămuritoare. Dacă ați efectuat micul ciclu de experimente, atunci ați putut chiar și în aceste scurte momente, în care ați luat fiecare poziție, să constatați că *orice* atitudine exterioară a corpului influențează atitudinea interioară (și invers)!

Cu toate că descrierea de mai sus arată că poziția de fugă poate fi interpretată destul de sigur, nu trebuie, totuși, să fie uitată întrebarea de control. Se poate întâmpla, de pildă, să aibă cineva dureri de spate și să se aplece înainte, pentru a-și relaxa anumite părți ale mușchilor. Cineva poate adopta poziția de fugă și pentru că vrea să meargă la toaletă și așteaptă un moment prielnic, pentru a nu-l întrerupe pe celălalt din vorbit. (În special dacă stă în această poziție deoarece, poate, cineva trebuie să se ridice pentru a-l lăsa să treacă.)

Poziția B indică, din nou, o atitudine flexibilă, deschisă. Cineva care șade în acest fel, este gata să lase lumea înconjurătoare să i se apropie, respectiv să se apropie de ea. Este o atitudine de expectativă, dar și de luare aminte, în același timp. De aceea se dădea înainte atâta importanță, la școală, faptului de a sta drept în bancă, cu mâinile pe pupitru, cu privirea îndreptată înainte. Această ținută a corpului generează și o receptivitate interioară, *dacă este respectată* cu adevărat*.

Atâta timp cât interlocutorul dumneavoastră șade în acest fel, puteți presupune, în general, că vă receptează mesajul, respectiv că îl interesează discuția sau persoana dumneavoastră. (Ceea ce nu înseamnă că nu poate exista același interes și în cazul altor poziții ale corpului, numai că această ținută poate fi interpretată *ca semnal al interesului.*)

În acest punct al expunerii, se pune întotdeauna, la seminar, următoarea întrebare: „Cum se poate deosebi poziția de fugă de aceea a aplecării corpului din interes pentru ceea ce se spune sau se întâmplă?"

O întrebare desăvârșită, nu-i așa?

Răspunsul este legat de direcția privirii. În cazul poziției de fugă, capul este plecat, astfel încât (la fel ca și în poziția umilă stând în picioare) privirea este orientată de jos în sus, dacă are loc, cumva, vreun contact vizual. O aplecare bruscă înainte, dintr-un interes arzător, se asociază cu poziția dreaptă

* În acest context, se va face deosebirea între profesorii care *impun* o asemenea ținută și cei al căror stil pedagogic fascinant o *declanșează*.

a capului, cu alte cuvinte, cu o privire directă, deschisă (plină de interes).

Această trimitere anticipată și repetată la mimică, indică în mod clar două lucruri diferite. În primul rând, ceea ce vrem să spunem când afirmăm că un semnal, luat de unul singur, nu are putere de expresie. Se poate interpreta raportul diverselor semnale cu „frazele", dar nu și cu „cuvintele" separate (excepțiile nu fac altceva, decât să confirme regula). În al doilea rând, vedeți cât sunt de importante tocmai semnalele mimicii în combinație cu alte semnale!

Poziția B poate fi, așadar, mai mult sau mai puțin deschisă. Este posibil ca, așezat fiind, cineva să aibă o ținută dreaptă, dar totuși, să își acopere parțial zona toracelui și a gâtului (de exemplu, cu un braț sprijinit și o mână la gură). Și aici vedem că trebuie să luăm în considerare și semnalele gesticii (ale distanței, cât și ale intonației), înainte de a putea interpreta.

Poziția C corespunde ținutei pline de sine a poziției stând în picioare, deoarece greutatea părții superioare a corpului este deplasată spre spate. Corect? Greșit!

Deși greutatea părții superioare a corpului este deplasată spre spate, nu putem face această corelație. De ce? Reflectați! Când ședem rezemați, aproape întinși pe spate, poate picior peste picior sau cu picioarele ridicate?

Corect. Când vrem să ne facem comozi. Interesant este, sub acest aspect, faptul că unele persoane „se tolănesc" („lenevesc") cu multă plăcere, în timp ce alții, chiar și în viața privată, la petreceri, la televizor, la citit, etc. preferă poziția dreaptă, verticală. Așadar, nu se poate spune că această poziție șezând înclinat spre spate ar exprima mai mult înfumurare.

Din nou observăm, cât de *precauți* trebuie să fim când facem o interpretare. Pentru a mări și mai mult confuzia, îmi permit acum să stabilesc că poziția C *poate* însemna, foarte bine, înfumurare. Accentul cade pe „poate". De aceea este atât de important să se ia în considerare tot *mai multe semnale asociate*, cât și semnale *corelate cu cuvintele* și, bineînțeles, să se stabilească, prin întrebări de control, dacă am ghicit, scuzați, dacă am „interpretat" corect.

Am avut odată un cursant, pe care îl remarcasem deja pe când „se foia" înainte de seminar, din cauza ținutei sale înclinate spre spate, a privirii sale de sus (combinată cu o anumită trăsătură a gurii, cu o ușoară ridicare continuă din sprâncene și cu alte semnale, asupra cărora vom reveni). Dar nu am putut pune nici o întrebare de control. („Sunteți încrezut, domnule cutare?")

Eram nerăbdătoare, gândindu-mă ce impresii voi culege pe parcursul seminarului, care fie să îmi confirme, fie să îmi infirme ideea „înfumurării". Și ce credeți? Timp de patru zile, persoana respectivă și-a răsturnat scaunul pe spate, rezemându-l de perete, astfel încât *și în poziția șezând* își putea menține *„privirea de sus"*. Dacă o făcea intenționat sau nu, nu se poate spune cu certitudine. Știu, însă, că întreaga grupă îl socotea arogant. El însuși mi-a povestit (între patru ochi) că va fi *întotdeauna un individualist*, ceea ce ar și putea deveni. Vă miră acest fapt?

Toate informațiile anterioare ne pot ajuta în mod deosebit când trebuie să percepem și să evaluăm *modificările bruște* ale ținutei corpului în poziția șezând. Încercați următorul exercițiu: Așezați-vă rezemat, cu mijlocul cât mai departe de spetează și apoi, pe neașteptate, mișcați-vă partea superioară a corpului înainte. Repetați această mișcare de zece ori. Pe urmă stabiliți de câtă forță aveți nevoie pentru accasta!

Organismul nostru este, totuși, deosebit de economicos. Nu își cheltuiește energia inutil. Se poate alerga energic și cu un scop bine determinat, dar nu se poate *merge agale* în mod energic (citește: cu mare consum de energie). Atâta vreme cât un om se află într-o stare sufletească pe care ar putea denumi-o „vegetare sufletească", el nu își va consuma energia prea mult, până când... Ați ghicit? Până când ceva îi va atrage brusc atenția, trezindu-l și făcându-l să întreprindă ceva în mod energic. (Și invers, cineva își poate pierde brusc interesul, lăsându-se să cadă în starea de „vegetare sufletească", în vreme ce, de pildă, se complace să zacă între perne.) Un exemplu:

Să presupunem că vă aflați la o petrecere. Partenerul dumneavoastră de discuție este așezat (aproape că am putea spune: este întins) comod, rezemat într-o poziție C foarte

pronunțată. Vă povestește așa, în treacăt, că vrea să își vândă, în curând, mașina de două locuri, că fiica lui, care conducea până acum mașina, a plecat în Australia. Dumneavoastră întrebați tot așa, în treacăt, despre ce fel de mașină este vorba și aflați că este o mașină care v-ar interesa, pentru că tocmai căutați o mașină de două locuri. Limita dumneavoastră de preț este, să zicem, de 2000 de mărci și știți că aveți nevoie de timp, pentru a găsi ceva bun la prețul acesta. Așteptați, desigur, ca interlocutorul dumneavoastră să ceară mult mai mult pentru mașină, dar îl întrebați, totuși, cât ar vrea. Să presupunem că el răspunde: „Încă nu m-am gândit. De ce, ați fi interesat?" Atitudinea lui încă nu s-a schimbat, pentru că (încă) nu crede că ar sta de vorbă cu un potențial cumpărător. Dumneavoastră replicați vag: „Poate!", la care el întreabă: „Cât ați oferi?" Și acum se petrece următorul lucru: Dumneavoastră spuneți: „În jur de 2000 de mărci." El se apleacă brusc înainte și răspunde: „Mult prea puțin." Ce concluzie trageți din schimbarea neașteptată a poziției corpului, de la atitudinea de „lâncezeală sufletească" la o ținută dreaptă, încordată, orientată spre dumneavoastră?

Dacă ați da crezare vorbelor sale, poate că ați pierde *marea* ocazie! Aici avem de-a face cu un caz de incongruență, asemănător celui din exemplul NIXON (v. Introducerea).

Încă un exemplu referitor la deplasarea bruscă a greutății corpului: În 1974, am scris, într-o revistă ilustrată, un articol despre limbajul corpului. Redactorul-șef ședea într-un imens scaun de redactor-șef, lăsat mult pe spate, relaxat și privea de sus în jos manuscrisul meu, pe care îl răsfoia pe jumătate plictisit, pe jumătate interesat. Când a ajuns la descrierea poziției șezând, s-a uitat la mine peste manuscris și a spus: „Este foarte simpatic ceea ce scrie aici, dar, din punct de vedere științific, este un nonsens, nu credeți?"

„Nu și nu, în nici un caz nu", am replicat eu peste imensul birou de redactor-șef* privind în sus, „anumite studii au demonstrat clar că..."

„Ce studii?" a întrebat el, ridicându-se brusc în capul oaselor și aplecându-se, interesat, înainte.

---

* v. și „Statutul și mărimea biroului", cap. 7.1.3.

„Păi, cum ședeți acum?“ am râs eu.

„Pură coincidență, pură coincidență“, a răspuns el, rezemându-se la loc.

(L-am mai ademenit de două ori pe marginea scaunului, până să priceapă că anumite procese fundamentale, cum ar fi deplasarea greutății corpului, nu sunt doar o „simplă teorie“.)

4.2.4 Contactul N-O (după SUSMANN)

În ceea ce privește poziția șezând, mai poate fi luat in considerare încă un criteriu în vederea judecății. Oricum, acesta este valabil numai în cazul conversațiilor mai îndelungate. Este vorba de un semnal care nu este atât de important prin informația pe care o conține, cât prin atitudinea pe care o indică. Un coleg, domnul Dr. FRANZ SUSMANN, a folosit, pentru a-l descrie, minunatul termen „contactul N-O“. Și anume, această teorie afirmă că, *în unele situații, zona toracică a unei persoane ar exprima un interes real în mai mare măsură decât ochii*, atunci când nu sunt îndreptați amândoi într-o singură direcție. Inițialele N-O semnifică noțiunile de *„nas“* și *„ombilic“*, o expresie care se întipărește ușor în minte.

În cadrul grupurilor, de pildă, se poate observa că participanții sau conducătorii grupurilor (sau șefii) care sunt acceptați și respectați de tot grupul, își îndreaptă nu numai ochii (nasul), ci și întreg toracele (ombilicul) spre membrii grupului, când are loc un enunț mai lung. Alți participanți (sau șefi) trebuie să fie mulțumiți când perechile de ochi se îndreaptă spre ei, iar alții nici nu sunt observați. Bineînțeles că, într-o discuție animată, în care fiecare participant vorbește mai puțin de două minute, nu este de așteptat ca participanții să se răsucească tot timpul! Dar în situațiile în care un singur participant la discuție vorbește (sau conferențiază) mai mult de 15 minute, acest semnal devine foarte expresiv. În legătură cu acest aspect, merită să fiți atenți o dată, la televizor, la o dezbatere a parlamentului, când camera de luat vederi prinde în imagine publicul mai mult sau mai puțin interesat. Unii citesc ceva sau se întrețin cu vecinul lor, astfel încât nu își

îndreaptă nici nasul, nici ombilicul spre vorbitor. Alții stau răsuciți într-o parte, cu brațul pe speteaza scaunului vecinului (știți despre cine vorbesc?), întorcându-și fața (dar nu întotdeauna și ochii) înainte ș.a.m.d.

Dar această atitudine se mai schimbă când și când, și anume dacă vorbitorul care stă în fața lor știe cum să li se adreseze. (Dar, din păcate, sunt prea puțini acești oameni!)

4.2.5 Despre poziția culcat

V-ați întrebat vreodată dacă poziția dumneavoastră în timpul somnului ar putea avea efectul unui semnal? Ce credeți că exprimă cineva care se face ghem când doarme sau cineva care „ia în stăpânire“ tot patul, de-a latul, încât nu mai are loc nimeni lângă el? Credeți că dormitul pe burtă, respectiv pe spate, poate spune ceva despre cel care doarme?

Un psihiatru american, Samuel DUNKELL, crede în acest lucru. În cartea sa, „Limbajul corpului în timpul somnului“ (24), deplânge faptul că, în ciuda unui număr de peste 600 de studii publicate anual pe tema somnului, nu se spune nimic despre pozițiile de dormit, cu toate că primele aprecieri timide în acest domeniu s-au făcut deja acum câteva decenii. Dar aceasta înseamnă și faptul că, actualmente, există doar propria noastră evaluare. Să sperăm că specialiștii în kinetică vor aborda curând și această temă. Deși această lucrare izolată este încă tratată cu precauție, merită, după părerea mea, să te confrunți cu ea. Unele dintre concluziile autorului le găsesc foarte convingătoare, mai ales când spune

> „că există o relație strânsă între pozițiile de dormit ale unui om și alți factori cunoscuți în legătură cu el. Adică: *acea* poziție a corpului, care îi mijlocește unui om un astfel de sentiment de siguranță, încât o adoptă în lumea somnului, este pentru modul său de viață... concludent.“ (Pag. 66)

Despre oamenii *care dorm în poziție de foetus* (complet ghemuiți, o poziție absolut închisă, v. și Cap. 4.2 și 6.3.1), afirmă:

„Astfel de oameni manifestă în lumea diurnă (cât și nocturnă) o puternică nevoie de ocrotire și dorința de a avea un punct central, un nucleu, în jurul căruia să își construiască viața și pe care să se poată sprijini." (Pag. 65).

Despre persoanele care dorm pe burtă, spune:

„De asemenea, (și în stare de veghe) (el) se simte constrâns să determine singur ambientul (său) cotidian. (El) nu apreciază surprizele... „(Pag. 67)

Și, în fine, despre cei care dorm pe spate (în „poziția regească pe spate"), afirmă

„că (aceștia) își receptează întregul univers diurn ca regi sau regine ale somnului și chiar mai mult... Cei care dorm pe spate se caracterizează, în general, printr-un... simț al siguranței, prin încredere în sine și o personalitate atât de puternică, încât le vine ușor să accepte lumea și ofertele sale." (Pag. 68)

Un studiu întreprins în anul 1909 (Universitatea Harvard) a arătat, așa cum susține DUNKELL, că 75 % din subiecții testați, dormeau în așa-numita poziție *semi-foetală*. Această poziție de dormit este poziția culcat pe o parte, cu genunchii ușor trași spre piept:

„Are avantajul că se conservă căldura, în timp ce aerul poate circula totuși liber în jurul întregului corp. În afară de aceasta, principalele părți ale trunchiului, în primul rând punctul psihologic central, inima, sunt protejate. În plus, poziția semi-foetală oferă o mai mare mobilitate decât celelalte poziții uzuale, deoarece persoana care doarme se poate întoarce de pe o parte pe alta - fără a fi nevoie să schimbe poziția de somn obișnuită - ... Așadar, această poziție este nu numai comodă, ci și practică, într-un cuvânt, absolut „rezonabilă". Corespunzător cu aceasta, oamenii care preferă poziția sus-amintită, sunt și niște ființe rezonabile, adaptate acestei lumi. Sunt, în general, oameni echilibrați, siguri de ei, care știu să se împace cu realitatea, fără probleme psihice deosebite... (Pag. 70/71)

Vreau să spun că merită pe deplin să reflectăm la pozițiile în care dormim, chiar dacă nu suntem de acord cu toate aspectele enunțurilor lui DUNKELL. Deoarece pare cert faptul că trebuie să existe o legătură între ținuta noastră din timpul zilei și cea din timpul nopții, pentru că *suntem* corpul nostru - chiar și în somn. Întrucât limbajul corpului este, în parte, „vorbit" inconștient, ar trebui ca și „limbajul inconștient" din timpul nopții să aibă putere de expresie. Rămâne, totuși, întrebarea, cât de „bine" poate fi tălmăcit acest limbaj, presupunând că se îndrăznește o asemenea încercare!

În încheierea capitolului despre ținută, aș dori să subliniez încă o dată că *grupele* de semnale au cea mai mare putere de expresie. De aceea, informațiile precedente vor trebui înțelese, în marea lor majoritate, în raport cu semnalele pe care le vom mai discuta, ca informații ale limbajului corpului.

Capitolul 5
Mimica

5.1 Mimica și fizionomia

Așa cu am arătat deja in Cap. 2, prin mimică vom înțelege toate fenomenele pe care le putem observa pe fața cuiva. Prin aceasta înțelegem atât trăsăturile feței, contactul vizual și direcția privirii, cât și procesele psihosomatice, cum ar fi, de pildă, pălirea. În fine, ne referim și la toate mișcările capului, cum ar fi, de exemplu, datul din cap, înclinarea capului (ultima manifestare putând fi încadrată, desigur, și la ținută, în funcție de context).

În general, când este vorba de aprecierea semnalelor, ne referim la *congruență*. Atâta vreme cât mimicii îi corespund expresiile verbale, de cele mai multe ori nici nu o percepem. Când incongruența este însă accentuată, ea le sare în ochi până și celor mai necxperimentați. Dar cel experimentat poate sesiza o mulțime de forme de expresie ale mimicii, înregistrând și cele mai mici perturbări sau incongruența incipientă (respectiv, firește, primele semnale de ușurare, de aprobare, etc.). Adesea, doar o mustăceală aproape imperceptibilă arată că se face o glumă. Sau se poate întâmpla ca o sprânceană ridicată (întrebător) să fie singurul indiciu al incongruenței, când celălalt răspunde: „Da, înțeleg exact ce vreți să spuneți."

La acest punct, se ridică adesea la seminar întrebarea, în ce măsură s-ar putea manipula propriile semnale non-verbale. În ce măsură ar fi posibil, de pildă, să nu se observe dacă s-a înțeles, respectiv s-a încuviințat ceva?

Răspuns: Desigur, fiecare poate învăța să își influențeze limbajul corpului până la o anumită limită (v. Limbajul activ al corpului, Cap. 2.10).

Este, totuși, deosebit de dificil să ai controlul asupra mușchilor feței. Astfel, se poate constata de multe ori cum cineva acționează cu calm în exterior, pentru că a învățat să își controleze mâinile (de exemplu, împreunându-și degetele, pentru a evita să le miște nervos). Cu toate acestea, va ieși la iveală o neliniște interioară (dacă există) și anume, cel mai curând, ea se va exprima pe față. De ce este atât de greu să ne manipulăm mușchii feței? Termenul „a manipula" cuprinde cuvântul „manus" (lat. mână). Pentru a putea *mânui* ceva cu pricepere, trebuie să cunoști bine acel lucru. Mușchii feței ni-i cunoaștem prea puțin, pentru a-i putea controla bine. Nu știm, în general, cum arătăm, respectiv ce impresie le facem celorlalți. Încercați singuri (chiar acum)! Verificați-vă propria expresie a feței...

Un experiment corect la acest punct ar trebui să se desfășoare cam așa: Faceți rost de o oglindă de poșetă, pe care să o aveți mereu la îndemână. Încercați când și când să vă simțiți mai întâi expresia feței, apoi să vă uitați imediat în oglindă. Înainte și în timp ce vă priviți, întrebați-vă: „Cum arăt acum? Ce impresie le fac oamenilor?" (Respectiv ce impresie aș face eu acum asupra altora?)

Veți avea niște surprize tulburătoare, cu toate că acestea nu au un caracter pozitiv-fascinant pentru oricine. Mulți oameni sunt îngroziți când constată cât de frecvent au trăsături nemulțumite, descurajate - în jurul gurii și al ochilor -, de care nici nu erau conștienți înainte! Cu cât, însă, știm mai puțin despre propria expresie a feței, cu atât o cunoaștem mai puțin și, prin urmare, cu atât mai puțin o putem manipula, deci controla.

Un al doilea mini-experiment, pe care îl puteți efectua imediat, confirmă acest lucru. După citirea indicațiilor, închideți scurt ochii si străduiți-vă să vă relaxați fața, cât mai mult posibil, *în special buzele și bărbia*. Urmăriți-vă și conștientizați senzațiile pe care le încercați.

Stop.

Și acum, trei întrebări:

1. Ați reușit să vă relaxați?
2. Ați avut senzația de a vă simți proprii mușchi ai feței?
3. V-au fost buzele ușor întredeschise?

Dacă la ultima întrebare ați răspuns cu da, atunci ați confirmat ceea ce subînțelege FELDENKRAIS (29) când spune:

„Cum se face că o parte a corpului atât de importantă, cum este maxilarul inferior, este ținut în sus permanent? De mușchi care, atâta vreme cât suntem în stare de trezie, *lucrează neîntrerupt, fără a simți măcar, cât de puțin, că facem ceva* pentru a ne susține bărbia?

Pentru a o lăsa să cadă, trebuie *să învățăm cum să ne inhibăm mușchii corespunzători*. Dacă se încearcă să se relaxeze maxilarul inferior atât de mult, încât să cadă prin propria lui greutate, iar gura să se deschidă complet, se va constata cu uimire, cât de *dificil* este acest lucru. Dacă, în final, se reușește, se vor observa *modificări ale expresiei feței* și ale zonei *ochilor*. Poate că, ulterior, cineva își va da seama chiar că, de obicei, își împinge în sus maxilarul inferior, respectiv își ține gura închisă strâns." (Pag. 112)

Au reușit aceste mici încercări să vă lămurească întrucâtva, cât de puțin știm, în mod obișnuit, despre proprii noștri mușchi ai feței? Orice actor care se ocupă și de (sau în principal de) pantomimă, cunoaște dificultățile pe care le implică crearea conștientă a unei mimici dorite.

Știința asupra dificultății de a ne manipula propria mimică este importantă nu numai atunci când dorim să avem controlul asupra mimicii noastre (unde prea mult control, dacă acest lucru reușește, are ca urmare o mină robotizată, lipsită de viață!), ci și când dorim să interpretăm semnalele altora. Întrucât celălalt este la fel de puțin conștient de mimica sa, ne putem încrede destul de bine, în general, în jocul mimicii.

De altfel, studiul expresiei feței se împarte în două domenii, cel al *mimicii* în sine și cel al *fizionomiei*. Prin ultimul domeniu nu se înțelege expresia momentană, în continuă schimbare, ci trăsăturile feței, pe care un om le prezintă în general. Numesc acest aspect „mimica înnăscută". Când un om exprimă permanent deznădejde, cu buzele strânse și cu colțurile gurii îndreptate în jos, nu este de mirare dacă, peste ani, îi apar așa-numitele cute ale deznădejdii. Acestea sunt „linii" săpate adânc, care pleacă de la colțurile gurii în jos. Cine a privit vreodată chipul tânărului SCHOPENHAUER și a comparat apoi această imagine cu cea a chipului sau bătrân, poate recunoaște clar aceste semne (v. și: „gura strânsă", Cap. 5.5.3).

Din fizionomie face parte și interpretarea *formei* feței și a nasului, deși aici nu este clară separarea de frenologie, întemeiată de GALL (94). În acest cadru, noi nu ne vom ocupa nici de fizionomie, nici de frenologie*.

Cu toate acestea, nu putem să nu înregistrăm, de exemplu, cutele adânci de descurajare întipărite pe față, atunci când percepția noastră este conștientă. Dar chiar și un astfel de semnal, dacă este izolat, nu are putere de expresie. Și anume, însăși formarea ridurilor este înregistrată fără echivoc, astfel încât știm că respectiva persoană trebuie să își fi strâns buzele și să își fi coborât colțurile gurii deseori, dar nu știm de ce s-a petrecut acest fenomen. Desigur, este posibil ca omul cu pricina să fie un „ursuz", căruia nu îi place nimic. Dar, la fel de bine, s-ar putea ca omul să fi suferit o boală gravă sau să fi avut o soartă nefericită. Ne gândim la oamenii care au pierdut pe cineva drag, la oamenii care și-au petrecut mulți ani în lagărele de concentrare sau la oamenii care (cum se întâmplă încă în mod frecvent în unele colțuri ale lumii) au fost torturați etc.

* Cine este totuși interesat de acest aspect, poate consulta Bibliografia - Nr. 25, 35c, 47, 51, 52, 54, 82, 84, 94, dar nu fără rugămintea de a recepta extrem de critic astfel de informații.

5.2 Trei zone ale feței

S-a împământenit sistemul de a se porni de la următoarea împărțire:

1) Zona frunții (inclusiv sprâncenele)
2) *Mijlocul feței*, adică: zona ochilor, a nasului și a obrajilor (la majoritatea autorilor, inclusiv buza superioară)
3) Zona gurii (inclusiv buza inferioară) și a bărbiei (Fig. 7).

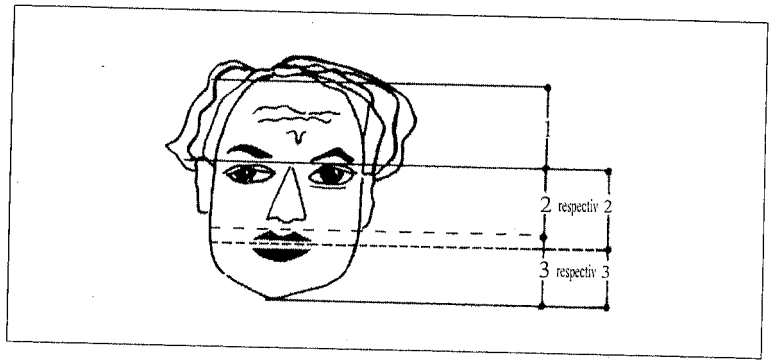


Fig. 7

5.2.1 Zona frunții

Se pleacă de la premisa că fruntea, cu ridurile și cu sprâncenele sale, oferă explicații cu privire la procesele gândirii și ale analizei. Deși această părere pare a fi o rămășiță a frenologiei lui GALL (94), consider totuși potrivite afirmațiile de la punctul 5.3, referitoare la zona frunții. Cu toate acestea, se cere și în acest caz foarte necesara prudență în ceea ce privește „caracterul științific" al unor astfel de interpretări.

5.2.2 Mijlocul feței

Zona ochilor, a nasului și a obrajilor este caracterizată și drept simț al văzului. Majoritatea autorilor includ aici și buza

superioară, întrucât fac afirmații de detaliu mai diferențiate decât ale noastre (v. Cap. 5.4). De obicei vorbim despre *buze*, despre *gură*, astfel încât, în cadrul discuției noastre, nu este atât de important unde trebuie fixată exact granița.

Despre simțul văzului se spune că ne-ar da indicii asupra receptării lumii exterioare. Acest lucru este evident, în parte, deoarece ochii reprezintă „ferestrele spre lume". Dar ochii sunt în mod îndreptățit numiți și „ferestrele spre suflet", astfel încât deducem că și informații ale vieții interioare pot fi vizibile în această zonă. În plus, trebuie să ne gândim că și gura participă considerabil la procesele de înregistrare a lumii înconjurătoare (vezi mai jos).

5.2.3 Zona gurii și a bărbiei

Gura s-a dezvoltat din gâtlejul primordial, care are o structură foarte simplă. Ea reprezintă relația cu lumea înconjurătoare, organismul primind și, în același timp, eliminând prin intermediul său. La copiii mici se poate bine observa că duc totul la gură, pentru a apuca. De aceea, nu este de mirare că gura are un rol esențial, atât atunci când nu se vrea să „pătrundă" informații din lumea exterioară, cât și atunci când nu este dorită sau permisă exprimarea (v. Cap. 5.5).

Mai departe, zonei bărbiei (inclusiv a buzei inferioare) îi este atribuită viața afectivă și instinctuală, cât și - în special bărbiei - capacitatea de a se impune. Un om care intenționează să se impună în mod energic, își va împinge bărbia înainte, ca semnal mimic. (În timp ce aprecierea formei bărbiei cu privire la trăsătura de caracter a capacității de a se impune aparține, din nou, domeniului frenologiei.)

Și acum ne vom dedica interpretării celor trei zone ale mimicii.

5.3 Zona frunții (Interpretare)

Întrucât nu dorim să analizăm forma frunții, ne vom ocupa de posibilitățile de expresie mimică ale ridurilor frunții, care

pot fi orizontale și/sau verticale. De cele mai multe ori, ridurile orizontale se asociază cu ridicatul din sprâncene. Dar există și o ridicare abia perceptibilă a uneia sau a ambelor sprâncene, care nu duce la formarea ridurilor.

5.3.1 Ridurile orizontale ale frunții

Ca regulă empirică, putem spune:

Ridurile orizontale ale frunții exprimă faptul că atenția este foarte încordată.

Fără îndoială, această concentrare a atenției poate avea aspecte foarte felurite. ZEDDIES (94) le numește, de pildă, pe următoarele:

1. Spaimă
2. Teamă
3. Incapacitate de înțelegere
4. Uimire
5. Mirare
6. Confuzie
7. Surprindere

Din nou este clar faptul că semnalele izolate trebuie să fie interpretate (de cele mai multe ori) împreună cu alte semnale. Acest lucru este valabil și în cadrul unei categorii, cum ar fi aceea a mimicii.

Pentru că formarea cutelor de pe frunte merge, automat, mână în mână cu alte mișcări ale mușchilor feței, care apoi pot avea ca rezultat, printre altele, ochii căscați (sau gura căscată). O astfel de combinație reprezintă, de pildă, următoarele: *riduri orizontale și ochii căscați.* După ZEDDIES (94), cele două semnale, interpretate împreună, înseamnă următoarele: „Atitudinea sufletească este o atitudine atentă, de așteptare a unui oarecare dat, care se oferă conștientului."

O altă variantă de combinare a două semnale mimice ar fi, de exemplu, formarea *ridurilor orizontale în combinație cu ochii întredeschiși (= ușor strânși).* Această combinație poate fi observată, de exemplu, când cineva își dă osteneala să asculte ceva, respectiv să fie atent la ceva; la cei care nu aud bine, de pildă, sau în situații în care nu ajunge până la noi intensitatea sunetului emițătorului (inclusiv sursele sonore, cum ar fi un aparat de radio). În popor, acest fenomen este descris prin expresia „a ciuli urechile". Această formulare nu face însă numai o descriere „în sens figurat", ci indică și procese fiziologice. Și anume, când ciulim urechile, ne mișcăm într-adevăr mușchii urechii, foarte atrofiați, în mod reflex, ceea ce la câini și pisici, cât și la iepuri, este foarte evident. De multe ori, ne străduim chiar să „mișcăm din urechi", făcând în plus și alte gesturi ajutătoare și/sau modificându-ne ținuta. Gestul ar consta în ducerea mâinii la pavilionul urechii, pentru a o mări și a o îndrepta înainte. (Acest gest este absolut analog urechii ascuțite, ciulite a câinelui.)

Modificarea ținutei constă într-o aplecare înspre „sursa sunetului", de pildă spre vorbitor, pe care tocmai vrem să îl înțelegem mai bine. Firește, această aplecare a poziției poate fi observată și spre sursele mecanice ale sunetului, cum ar fi, de exemplu, un televizor.

Întrucât cadrul analizei noastre, în mod necesar foarte vaste, ar fi depășit dacă s-ar face o listă cuprinzând toate combinațiile posibile a două sau a mai multor semnale (ceea ce, în funcție de rigurozitate, ar ocupa de la 600 până la 60.000 de pagini), ne vom limita la semnalele simple. Exemplele enumerate mai sus au doar menirea de a ne forma o idee despre cât de detaliat pot fi concepute chiar și cercetările științifice luate „în mare".

Cel mai mult învățați despre zona frunții dacă învățați să înregistrați conștient semnalele primare (= principale), în timp ce, printr-un exercițiu regulat, vă dezvoltați un simț inconștient pentru semnele secundare. Cel mai ușor este *dacă, asemeni unui om de știință, învățați să provocați altora, în mod deliberat, semnalele pe care doriți să le studiați!* Ulterior, acestora s-ar putea să le devină clar faptul că au fost

folosiți drept „cobai" (scuzați, drept subiecți) sau poate nu, dacă procedați cu abilitate. *Una* dintre posibilitățile unei observații cu un scop precis este oferită de următorul experiment, pe care ar trebui să îl repetați cât mai des posibil.

5.3.2 Un experiment cu privire la formarea ridurilor orizontale

Faceți rost de o casetă (o bandă de magnetofon) cu un text într-o limbă străină, proză sau chiar cântece. După motto-ul „do you speak English?", căutați pe cineva care stăpânește „foarte bine", dar nu foarte cursiv, această limbă. Rugați respectiva persoană să vă ajute să înțelegeți exact textul de pe casetă. Apoi derulați înregistrarea dumneavoastră, rezemați-vă comod de spătar și observați formarea ridurilor orizontale (mai mult sau mai puțin accentuate) pe fruntea celuilalt. De cele mai multe ori, sesizați mai întâi o ușoară ridicare a sprâncenelor...

Înregistrați, deci, în mod conștient, doar semnalele frunții în sine, dar înregistrați totuși, inconștient, o multitudine de impresii secundare, cum ar fi semnalele gurii și/sau ale ochilor, care se asociază semnalelor frunții (v. Cap. 5.4).

Cu cât veți efectua mai des acest experiment, cu atât mai repede vă veți dezvolta un simț special, care vă va spune cât de ușor sau de greu îi vine cuiva să vă înțeleagă, atunci când vreți să explicați ceva! Cât de des povestim cuiva ceva, înșirând zece, o sută sau mai multe informații familiare nouă, fără a ține seama că aceste informații ar putea conține prea multe noutăți dintr-o dată pentru cel care receptează.

Aș dori să recomand în mod special această exersare tuturor celor care sunt însărcinați cu educarea, respectiv instruirea semenilor. Ucenicii din industrie, elevii, colaboratorii noi și nenumărați copii ar fi recunoscători dacă mai mulți oameni ar ști să interpreteze mai bine tocmai acest grup de semnale! Deoarece, uneori, nu îndrăznim să întrerupem pe cineva pentru a cere lămuriri. Adesea ne jenăm și față de interlocutor, respectiv față de grupul prezent, să recunoaștem că nu am înțeles chiar totul.

5.3.3 Ridurile verticale ale frunții

Am spus că ridurile verticale indică o mare concentrare a atenției. Ce sugerează ridurile verticale, se spune în următoarea frază:

Ridurile verticale ale frunții indică faptul că întreaga atenție este îndreptată, cu mare concentrare, spre ceva (cineva).

Dacă tocmai ați făcut experimentul precedent, este absolut sigur că ați putut observa *și* riduri verticale.

Ca și la ridurile orizontale, și la cele verticale există diverse posibilități de interpretare. Concentrarea înseamnă întotdeauna „comprimare". Aceasta poate însemna comprimarea, într-un punct, atât a forței spirituale, cât și a celei fizice, astfel încât se pot înregistra riduri verticale atât ca rezultat al concentrării spirituale, cât și în urma activităților fizice dificile, complicate sau obositoare. Exact la fel, se va putea stabili că fermitatea, ca indiciu secundar, se recunoaște după asemenea riduri, în timp ce indiciile primare se vor afla în zona gurii și a bărbiei. De asemenea, supărarea sau iritarea pot fi un prilej de formare a cutelor verticale ale frunții. Chiar și suflatul nasului poate provoca această apariție a ridurilor verticale.

De aceea și este valabil ceea ce s-a afirmat la punctul 5.3.2: Numai observația orientată spre un scop precis, cât și înregistrarea conștientă a ridurilor de pe frunte duc (prin exercițiu repetat) la o percepție *simultană* a celorlalte semnale. Și aici vom prezenta un experiment, care se potrivește ca o excelentă glumă spusă la o bere sau la o cafea:

5.3.4 Un experiment cu privire la formarea ridurilor verticale

Întrebați grupul:

„Cine poate să scoată, cu o singură mână, un băț de chibrit dintr-o cutie și să îl aprindă, fără a pune cutia pe masă sau în altă parte și fără a o sprijini în vreun fel?"

Spre satisfacția dumneavoastră, oricine va face această încercare, va căpăta, în măsură mai mică sau mai mare, cute verticale pe frunte! Și acest experiment, *dacă* este *frecvent* aplicat, vă aduce, de asemenea, *avantaje pentru practica zilnică*: o strângere incipientă din sprâncene, care precede formarea ridurilor verticale (respectiv reprezintă un semnal mai slab cu aceeași semnificație), vă poate oferi un indiciu prețios, când vreți să îi explicați cuiva ceva. Acest semnal înseamnă concentrare. Când interlocutorul dumneavoastră indică acest semnal, privindu-vă în același timp, atunci este foarte probabil să se concentreze asupra conținutului cuvintelor dumneavoastră. Când partenerul de discuție emite acest semnal și privește fără o țintă precisă (deci nu se uită la dumneavoastră), acest lucru înseamnă, eventual, că vrea să reflecteze la ceea ce tocmai ați spus (v. Cap. 5.4). S-ar putea să își pună anumite întrebări sau să aibă unele dubii? Poate își imaginează posibilitatea de aplicare a sugestiei dumneavoastră? Aici este valabilă o întrebare de control de gradul trei, și anume, cel mai bine, o tăcere activă. În orice caz, aici avem de-a face cu o excepție de la regulă, prin faptul că, de cele mai multe ori, ceilalți întrerup tăcerea: *Dacă* semnalele înregistrate au indicat faptul că interlocutorul dumneavoastră meditează, mai exact dacă acesta este adâncit în meditație, atunci este *posibil* ca el să nici nu observe imediat tăcerea dumneavoastră. Durează câteva momente până când un om cufundat în gânduri sesizează dintr-o dată că un anumit zgomot* nu se mai aude. Oricine își poate aminti că, la școală, în timp ce profesorul îl urmărea pe un coleg care nu era atent, se oprea din vorbit, privind spre victimă, care nu își dădea seama pentru câteva clipe că toate privirile erau ațintite (cu veselie) spre el! În acest context, mă gândesc mereu la personajul lui MARK TWAIN, Tom Sawyer; el și colegul său de bancă se jucau, lăsând un gândăcel să meargă pe tăblița de scris și marcând puncte când insecta fugea într-o parte sau alta

* Vă rugăm să nu vă supărați, dacă numim „zgomot", în acest context, sunetul vocii dumneavoastră. Acest mecanism este valabil pentru toate zgomotele, de pildă muzica, ventilatoarele, automatele de cafea, etc.

a tăbliței, până când întreaga clasă privea fascinată cum încheia profesorul jocul...

5.3.5 Mișcările sprâncenelor

O mare parte a mișcărilor sprâncenelor se produc în relație cu formarea ridurilor sau ca o pregătire a acestui fenomen. Dacă, însă, numai se ridică dintr-o sprânceană sau din amândouă, acest lucru reprezintă deja un semnal în direcția celor care sunt emise mai accentuat la formarea ridurilor. În afară de aceasta, în acest cadru putem opera numai simplificând lucrurile în linii mari. Prin urmare, nu vom face o analiză detaliată a posibilelor mișcări de câte o jumătate de milimetru, oricât de fascinantă ar fi această întreprindere. Cel mai mult învățați despre sprâncene printr-o observație cu un scop precis. Să facem un mini-experiment: priviți o dată sprâncenele unei persoane, căreia vă adresați (în mod intenționat) spunându-i pe nume, dar stâlcind ușor acest nume. În loc de Marcu, spuneți, de exemplu, „Ei, Marco" sau ceva de acest fel.

5.4 Mijlocul feței (Interpretare)

Să începem cu ochii. În definitiv, nu se spune pe nedrept că omul ar fi un „animal cu ochi", deoarece recepteză peste 80% din totalul stimulilor prin ochi. Cel puțin, aceasta este opinia „științifică", iar unii cercetători consideră că acest procent depășește chiar 90%*.

Așa cum am mai amintit o dată, ochiul poate fi considerat atât o „fereastră spre lume", cât și o „fereastră spre suflet", așadar spre procesele psihice interioare. Aceste procese sunt

* Așa cum se poate deduce și din cercetări de dată recentă, de pildă din excelenta lucrare a lui ASHLEY MONTAGU, „Touching", există tot mai multe dubii cu privire la enunțul de mai sus. Pare să fie tot mai probabil faptul că un organism, mai cu seamă al unui mamifer, *preia majoritatea informațiilor* la nivelul pielii. Oricum, aici sunt antrenate și percepții foarte fine care, în cadrul unei discuții, nu sunt foarte eficiente. De aceea, în contextul nostru, „vechea" abordare pare (încă) absolut satisfăcătoare.

însă într-o strânsă legătură cu procesele intime sufletești și de gândire ale omului. De aceea, în cadrul analizei noastre, informațiile nu vor fi discutate amănunțit. Nu vrem să practicăm telepatia, respectiv să ne apropiem de aceasta, ci vrem doar să înțelegem mai bine semnalele dirijate *spre exterior*, care sunt emise curent. Așadar, ne vom concentra atenția mai mult asupra acestor semnale, respectiv numai asupra celor dirijate spre interior, care se referă la receptarea mediului înconjurător, respectiv la nereceptarea, pe moment, a acestuia.

5.4.1 Privirea directă, fermă, deschisă

Multă lume crede că ar trebui să adopte o privire directă, fixă, cu pupila nemișcată, spre deosebire de privirea „mobilă". Dar acest lucru nu este valabil, pentru că o privire „fixă" este tot una „mobilă". Gândiți-vă numai: Dacă vă amintiți când ați privit pe cineva intens în ochi, pentru ultima oară (vă mai amintiți?)...

V-ați uitat *în ochii* acelei persoane, nu „într-un singur ochi". Aceasta înseamnă că privirea dumneavoastră s-a plimbat continuu de la un ochi la celălalt! Dacă ultima dumneavoastră experiență de acest fel este atât de îndepărtată, încât nu vă puteți reprezenta procesul respectiv în momentul acesta, mergeți la oglindă și încercați să stabiliți un „contact vizual" cu dumneavoastră înșivă!

Stop.

Aveți în fața ochilor minții o imagine clară a acestui proces? Dacă da, ați înțeles că o privire fermă trebuie să fie mobilă! Dacă am privi pe cineva cu adevărat drept în ochi (= într-*un* ochi) (adică l-am fixa), atunci senzația de provocare ar fi deosebit de stranie.

Prin urmare, nici nu este de mirare faptul că nu ne simțim tocmai în largul nostru în prezența anumitor oameni, care au „învățat" și au exersat contactul vizual într-o formă exagerată. Dacă, de exemplu, aveți ocazia să stați de vorbă cu membri ai

„Bisericii Scientologiei" (numită și Dianetică)*, (care există și în Germania), veți putea observa această permanentă privire fixă. Dacă aceasta este însoțită și de un „zâmbet" înghețat, abia schițat, despre care „cunoscătorii" sistemului spun că „radiază", atunci se accentuează și mai mult impresia că avem de-a face cu o „persoană" depersonalizată, programată ca un robot. Observații similare se pot face și referitor la absolvenții americani ai unei serii de „cursuri în -est", cât și cu privire la adepții anumitor secte ale tinerilor și chiar privitor la participanții la unele așa-numite seminare de retorică!

Să reținem, deci, că o privire „fermă" este și o privire plină de viață. Așa cum tot ceea ce este viu pulsează, tot așa este și pupila în continuă mișcare, deplasându-se încoace și încolo pe fracțiuni de milimetru.

5.4.2 Contactul vizual

Ca regulă, aș dori să propun următorul enunț:

Contactul vizual se numește contact vizual, deoarece realizează un contact.

Dar contactul vizual poate și evita acest contact, chiar dacă pare că îl caută. Acesta este cazul când fixăm pe cineva cu privirea (ca în exemplele mai sus menționate). O regulă a unor instructori de retorică și de comunicare spune, de pildă, să ne uităm insistent și cu precizie la rădăcina nasului persoanei din fața noastră. Dar această atitudine nu poate stabili un contact real, apropiat, plin de înțelegere, ci, dimpotrivă, înstrăinează! În afară de aceasta, la privitul țintă într-un punct, mișcarea pupilelor devine minimă, astfel încât cu greu mai poate fi percepută cu ochiul liber. În vreme ce o privire vie, prin care se „colindă" de la pupilă la pupilă, este genul de privire la care ne referim când vorbim despre contactul vizual!

* N.t.: în original: „Church of Scientology" (Dyanetics)

Așadar, teoria afirmă că ochiul ar fi un excelent indicator al manifestării interesului. Nu uitați însă că poate fi numai un indicator, pentru că și zona toracelui (v. cap. 4.2.4), cât și gura (vezi mai jos) joacă aici un rol important.

La contactul vizual putem porni, deci, de la ideea conform căreia „comunicarea" s-ar desfășura „bine". Ce se întâmplă, însă, dacă se evită contactul vizual?

Mai întâi, din nou un experiment: Purtați o discuție cu cineva, povestind fiecare, pe rând, câte ceva. În cazul în care puteți lega o conversație cu un vecin sau cu un coleg, până să citiți mai departe, ar fi excelent. Veți fi atent la contactul vizual și veți încerca să stabiliți ce este un contact vizual „bun".

Stop.

Dacă ați avut ocazia să faceți această încercare, ați putut, probabil, să faceți următoarea constatare:

În opoziție cu opinia curentă, contactul vizual „bun" *nu este continuu*, ci înțelegem prin contact vizual „bun" faptul că *ascultătorul* îl privește pe vorbitor (aproape) permanent, în timp ce *vorbitorul* se uită la ascultător mai rar. Acest lucru se leagă de faptul că nu putem gândi intens și, în același timp, prelua informații care sunt irelevante pentru acest proces al gândirii. De aceea privește un gânditor adesea spre tavan (ca și cum acolo ar sta ceva scris) sau se uită într-o parte, respectiv în jos. Această privire nu este, în realitate, o privire, pentru că, în acel moment, respectivul nu percepe nimic în mod conștient. „Privește în sine" sau „se cufundă în gânduri".

Așadar, cu cât cineva trebuie sau vrea să se gândească mai mult la ceea ce va spune, cu atât este mai mare probabilitatea ca, pe această durată, contactul vizual să se întrerupă!

Și acest aspect îl puteți testa, având în vedere un scop precis:

5.4.3 Un experiment cu privire la contactul vizual

Puneți cuiva o întrebare, la care știți că persoana respectivă va trebui să se gândească. De exemplu: Ce ai făcut

alaltăseară? Sau: Când ai fost ultima oară la cinematograf? Sau: Poți să silabisești cuvântul „Nürnberg" de la coadă la cap?

La acest experiment, veți constata că majoritatea persoanelor, în momentul în care faceți introducerea (ascultă, vreau să te întreb ceva), se vor uita drept *la dumneavoastră*, pe urmă, în timp ce se gândesc, vor privi în altă parte și apoi, *încă privind în altă parte*, vor începe să vorbească. Abia la ultimele cuvinte (sau după aceea) se vor uita din nou la dumneavoastră.

Dumneavoastră, în schimb, ca orice ascultător care cultivă contactul vizual „bun", v-ați uitat tot timpul la persoana din fața dumneavoastră, pentru ca aceasta, *la privirile de control fugare*, aruncate când și când (oare mă ascultă?) să poată înregistra atenția dumneavoastră de fiecare dată!

5.4.4 Încă două experimente!

Încercați o dată ca, în cadrul unei discuții, timp de ca. 10 minute să vă gândiți la fiecare afirmație, înainte de a o spune! Veți constata că vi se pare *aproape* imposibil!

Rugați apoi alte persoane să încerce același lucru și consultați-vă cu acestea asupra dificultăților pe care le întâmpinați.

Ca un al doilea experiment, puteți încerca următorul lucru: Priviți *peste umăr* o persoană care tocmai vă vorbește! Veți observa că vorbitorul înregistrează acest fapt cu coada ochiului, chiar dacă nu s-a uitat direct la dumneavoastră. Se va întrerupe, poate chiar se va uita în jur, să vadă ce v-a distras atenția!

Aceasta înseamnă că, deși ne uităm deseori în altă parte atunci când ne gândim la ceva, percepem totuși câte un semnal cu coada ochiului, *dacă* suntem sensibili. Există însă și oameni care nici nu observă astfel de lucruri, care vorbesc „cu încăpățânare" înainte, indiferent ce semnale încearcă cu disperare să le trimită lumea din jurul lor, când nu vrea să îi întrerupă direct.

Aceste două experimente vă vor mări capacitatea de receptare și vă vor putea fi de mare folos în legătură cu cele mai jos menționate.

5.4.5 Contactul vizual ca strategie?

Cu toate că aș vrea să vă sfătuiesc stăruitor să nu folosiți „contactul vizual" ca „strategie", deoarece acest lucru duce negreșit la aberații, după cum ați citit la punctul 5.4.1, aș dori să atrag mai întâi atenția asupra următoarei reguli:

Contactul vizual în sensul privirilor de control reprezintă un aspect esențial al succesului unei discuții purtate.

Accentul cade pe „*un* aspect esențial". Pe de o parte, descrierea experimentului (v. Cap. 5.4.3) v-a indicat *o* posibilitate care cuprinde privirea scurtă de control. Pe de altă parte, este o realitate faptul că, în timp ce gândim, ne uităm în altă parte. Aceasta ne aduce la ideea unui *păcat al negocierilor* care, din păcate, este făcut mult prea des:

Vă amintiți de exemplul nostru de conversație la o petrecere, în care vă interesați de mașina vecinului dumneavoastră de masă (v. Cap. 4.2.3)? Dacă am dori vreodată să privim această situație ca pe un exemplu de negociere, vom ține seama că modificarea bruscă a poziției corpului era doar *un* indiciu important! După ce ați spus prețul pe care l-ați fi putut plăti, el s-a aplecat deodată spre dumneavoastră (deplasându-și, brusc, centrul de greutate al corpului), în timp ce replica: „Mult prea puțin".

Imaginați-vă că ar fi trebuit să *reflectați* la oferta dumneavoastră de preț. În acest caz, v-ați fi uitat probabil în tavan, calculând care sunt calitățile mașinii, după spusele lui. Poate că v-ați fi gândit: „Spune că anvelopele ar fi noi, că ar fi și o instalație stereo...". Imaginați-vă, în continuare, că ați fi făcut oferta de preț *fără a stabili încă un contact vizual.* Atunci, s-ar fi putut foarte bine ca el *să își reia poziția rezemat*, până când v-ați fi uitat din nou la el. Acest lucru înseamnă: *Nu ați putut deloc sesiza indiciul esențial pentru strategia dumneavoastră privitoare la preț!* Astfel încât, pentru practica zilnică putem deduce că, în astfel de situații, trebuie să gândim abia „la sfârșit" și trebuie să îl mai privim

o dată pe interlocutor, *până* să ne divulgăm informațiile. Numai așa putem să și folosim interpretările noastre asupra semnalelor limbajului corpului. La ce folosesc toate cunoștințele, dacă nu pot percepe semnalele necesare, fiindcă nu mă uit?! (De aceea, recomand să faceți primul exercițiu din Cap. 5.4.4 ori de câte ori este *nevoie*!)

Un ultim punct al strategiei contactului vizual s-ar referi la oamenii timizi sau sfioși, respectiv la cei care par să evite contactul vizual. În asemenea cazuri, reacționăm de multe ori greșit, *simțindu-ne stânjeniți* și chiar privind în altă parte. Judecați doar: Dacă, din anumite motive, celălalt nu se poate uita direct la dumneavoastră (v. și Deosebiri culturale, Cap. 9), acest lucru nu înseamnă automat *că el nu vrea să fie văzut de dumneavoastră*! Dacă, în schimb, dumneavoastră îl priviți în față (firește, fără să vă uitați „fix" la el și, dacă este posibil, chiar încrețindu-vă fruntea aproape imperceptibil!), atunci micile sale priviri de control fugare îi vor arăta că nu este „neglijat", desconsiderat, neluat în serios etc.

De altfel, în acest punct, sunt întotdeuna întrebată la seminar: „Da, dar ce facem cu interlocutorul care este sașiu sau se bâlbâie sau are vreo altfel de infirmitate?"

Răspuns: Omul sașiu are deja destule probleme atunci când acest defect (așa cum se întâmplă în mod frecvent) este combinat și cu o deficiență (parțială) a vederii. De ce să îl mai pedepsim și noi, *împiedicându-l să fie privit?* În plus, un om cu o infirmitate suferă mai ales din pricina faptului că semenii săi nu îl lasă *niciodată* să uite că este „altfel" sau că este „handicapat"! În acest caz, tendința noastră de a ne uita în altă parte rezultă, după părerea mea, *din propria noastră jenă sau indispoziție*, nu pentru că am dori să îl „ajutăm" pe celălalt, cum se afirmă adesea cu ușurință.

Privitor la cineva care se bâlbâie: Fără a dori să ne referim aici la teoriile psihanalitice sau la altele, putem spune la modul general: majoritatea bâlbâiților nu au un defect fiziologic care să *determine* acest mod de a vorbi. Rămâne, așadar, doar posibilitatea unui motiv „psihologic". Oricare ar fi acest motiv (teoriile diferă în acest caz), *efectul* obținut

rămâne totuși mereu același: *Bâlbâitul constrânge lumea din jurul său să îi acorde mai multă atenție decât unui nebâlbâit.* Cei care îl ascultă trebuie să se concentreze mai mult, pentru a-l înțelege.

Același lucru este valabil și pentru oamenii care vorbesc extrem de încet sau de neclar (de pildă gângavii)!

În acest moment, participanții la seminar susțin că astfel de oameni ar deveni nervoși dacă ar fi priviți. Dar acest lucru nu este adevărat! Mult mai adevărat este că acești oameni se enervează (pe bună dreptate) când cineva li se uită *în gură* tot timpul, ceea ce mulți ascultători fac automat și inconștient! Ca oricare altul, cu care ați încerca să faceți acest lucru! Aceasta nu înseamnă însă că nu putem sau nu avem voie să îi privim *în ochi* pe acești oameni! Tocmai acest semnal al contactului vizual vă va îmbunătăți contactul cu cineva, și nu evitarea acestuia, deoarece *vă* este penibil!

5.4.6 Mărimea pupilelor ca semnal?

Cu siguranță vă este cunoscut faptul că pupila se adaptează în funcție de luminozitate. Să ne gândim numai la pisica noastră, la care acest proces este ușor de observat, deoarece proporția de mărire, respectiv de micșorare a pupilei este mai vizibilă decât la noi. Oricum, și pupila omului se strânge în mod reflex dacă este luminată cu o lanternă. În același fel, pupila se lărgește dacă mediul devine întunecat. Oamenii de știință au stabilit că acest reflex apare nu numai la modificarea luminozității, ci și la creșterea, respectiv la scăderea *interesului!* Această teorie a avut ca rezultat o sumedenie de publicații pseudo-științifice, motiv pentru care aș dori să fac un scurt comentariu pe această temă.

Așa cum oamenii din popor au observat, un individ ale cărui pupile sunt strânse face o altă impresie asupra noastră decât unul cu pupilele larg deschise. Primul tip de privire o numim „pătrunzătoare". Se spune despre cineva, de exemplu, că ar avea „ochișori de porc", adică ochi mici. Ultimul tip de privire este, de obicei, perceput ca „privire deschisă", chiar dacă pleoapele nu sunt poate foarte deschise. Cei miopi au

ochi „frumoși", pentru că au pupila mai mare, pentru a compensa vederea proastă. De aici rezultă faptul că un om care vede foarte bine va da impresia, poate, că ar avea privirea „pătrunzătoare". Mai departe, merită să reflectăm la faptul că luminozitatea trebuie să rămână *absolut* aceeași când se dorește să se interpreteze dilatarea momentană a pupilelor ca interes, iar îngustarea lor, ca dezinteres!

În afară de aceasta, avem, în general, prea puțin „simț" pentru a ști cât de mare ar trebui să fie, de fapt, o pupilă „la un moment dat", pentru a putea evalua sporadic, din când în când, mărimea pupilelor ca semnale. În fine, o îngustare a pupilelor (dacă ar fi îndeplinite toate condițiile, în urma observației!) ar putea însemna dezinteres, dar: Am văzut că un om care ar dori să „prelucreze" (să gândească) informațiile pe care tocmai le-a primit, „cade pe gânduri", *acest proces petrecându-se chiar cu îngustarea pupilei!* Este ca și cum ar vrea să spună: „Acum, pe moment, nu mai îmi dați, vă rog, alte date, până când nu le analizez pe cele primite. „Acest proces indică un *interes puternic*, pentru că, în cazul unui interes mai puțin viu, ne-ar fi putut lăsa să vorbim mai departe, fără a emite semnale „de protecție" de vreun fel.

De aici putem vedea cât de „exacte" sunt informațiile de genul următoarelor: „Întrebați-vă partenerul dacă vă iubește și, când vă răspunde, fiți atent la mărimea pupilei sale."

5.4.7 Mușchii oculari

Așa cum am mai arătat, există două părți ale ochiului pe care le putem lua în considerare*. Pe de o parte, ar fi pupila, iar pe de altă parte, întregul ochi, respectiv mișcările pleoapelor.

Astfel, se vorbește, de pildă, despre ochiul „camuflat", când pleoapa superioară este coborâtă. Acest tip de privire este asociat cu o limitare a percepției. Aceasta ar putea fi trecătoare (preț de o secundă), sau poate dura mai mult (câteva minute). Din nou, mulți autori interpretează acest fenomen drept „dezinteres" (v. Cap. 5.4.6).

* Unde nu vom lua în considerare formarea micilor riduri din jurul ochilor.

Și mai puternic mascat decât ochiul „camuflat" este ochiul „acoperit", la care pleoapa superioară este aproape închisă. Și la ochiul „închis" este acoperit organul de simț cu ajutorul căruia vedem, de exemplu când manifestăm neîncredere, când medităm la ceva, când suntem agresați; așadar, în momente în care nu vrem să vedem prea mult! Ceea ce însă am spus până acum despre formarea ridurilor de pe frunte, este valabil în măsură și mai mare pentru ochi: Se mișcă tot mai mulți mușchi în relație unii cu alții. Mișcările pleoapelor se produc atât împreună cu mișcările sprâncenelor, cât și împreună cu musculatura *gurii*! De aceea, este și aici valabilă regula conform căreia trebuie să învățăm să înregistrăm semnalele primare ale ochilor în combinație cu aceste caracteristici secundare, primele în mod conștient, iar ultimele simultan, dar inconștient.

Pentru exersarea percepției, sunt adecvate *experimentele* deja descrise, cât și următorul: Rugați pe cineva să vă povestească ceva. Expunerea sa trebuie să dureze ceva mai mult, deci câteva minute. Întrebări cum ar fi „Cum a fost în concediu?" sau povestiri despre un film văzut sunt cele mai potrivite. Prin urmare, i s-a cerut informația persoanei respective, astfel încât aceasta (inconștient), va presupune că va fi privită în timpul ascultării (atente). Dar dumneavoastră nu faceți acest lucru! Chiar dacă însăși persoana în cauză nu vă prea privește, fiindcă se gândește (v. mai sus), va constata, cu ocazia micilor priviri de control, că nu are loc nici un contact vizual. Acest fapt este resimțit de ea drept un semnal incongruent din partea dumneavoastră! Se va întrerupe imediat, respectiv va întreba: „S-a întâmplat ceva?" sau ceva asemănător. Iar dumneavoastră o asigurați că „nu este nimic" sau o îndemnați: „Spune mai departe."

Atenție, după repetarea de două sau de trei ori a neatenției dumneavoastră intenționate, de regulă, persoana va deveni descumpănită sau se va supăra (pe bună dreptate). Așadar, nu exagerați!

Cu toate acestea, astfel de încercări ne exersează enorm ochiul, deoarece *provocăm intenționat anumite semnale* și,

pentru exercițiul privitului, nu trebuie să așteptăm până când acestea apar cândva, *întâmplător!*

Chiar dacă am umplut deja pagini întregi cu discuții asupra privirii, nu am vorbit încă despre nici un fragment al posibilelor informații. Dar, după părerea mea, și aici este valabil faptul că mai puțin înseamnă, mai curând, mai mult. Dacă învățați să fiți atenți la aspectele enumerate, atunci vedeți deja, ca persoană experimentată, mult mai mult decât înainte!

Din punct de vedere tehnic, mijlocului feței îi mai aparțin atât nasul, cât și zona obrajilor (și, firește, urechile). Dar, întrucât posibilitățile mimice ale nasului și ale urechilor sunt minime, nu vom intra în detaliu în acest caz. Același lucru este valabil și pentru zona obrajilor, deși aș vrea să atrag atenția *că un om relaxat se manifestă altfel în zona obrajilor, decât unul stresat!*

Și, ca ultimă informație, un indiciu combinatoriu:

Nu se poate destinde zona ochilor, atâta timp cât gura este crispată și invers!

5.5 Gura și bărbia (Interpretare)

Așa cum s-a arătat deja, pe scurt, la punctul 5.2.3, gura s-a dezvoltat din gâtlejul primar, pe care îl au chiar și organismele foarte simple. Acesta reprezintă *singura lor legătură* cu lumea exterioară, deoarece nu dispun nici de ochi, nici de urechi sau de extremități (cu corpusculi tactili).

De aceea, poate, nici nu este de mirare când observăm că o voință acută de percepție se asociază adesea cu o gură pe jumătate sau complet deschisă. (Și atunci când ne mirăm rămânem cu gura căscată.)

Invers, se poate observa cum ni se strâng buzele atunci când nu vrem să percepem ceva. Cuta de dezaprobare din jurul gurii, pe care deja am amintit-o, este un bun exemplu în acest sens.

Dar o gură strânsă poate indica și faptul că nu vrem să lăsăm să ne scape nimic „în afară"*, de pildă când cineva nu vrea sau nu are voie să se exprime sau când cineva se teme să divulge un secret, respectiv când cineva „își mușcă buzele", pentru a nu lăsa să-i „scape" vreun gând.

Dacă faceți ambele experimente privitoare la formarea ridurilor frunții, veți percepe drept caracteristică secundară, gura. Dacă, dimpotrivă, atenția vă este fixată asupra poziției gurii, atunci caracteristici secundare sunt ochii și/sau semnalele frunții.

Experimentul nostru referitor la formarea ridurilor verticale de pe frunte va include întotdeauna și gura subiectului. Pentru a putea să exersați și mai mult și pentru a avea mai multă „muniție" pentru aceiași subiecți, vă prezentăm, în continuare, un experiment, la a cărui executare vă veți concentra, în principal, asupra gurii:

5.5.1 Un experiment cu privire la grimasa gurii

Când trebuie să facem un efort, de multe ori închidem gura. Unii scot vârful limbii, alții strâng din buze (adesea într-o strâmbătură). Când veți sta la o cafea sau la o bere cu prietenii dumneavoastră, fiți atenți la reacțiile lor când le veți sugera să facă următoarea încercare: Așezați-vă în palmă trei monede și arătați-le grupului de prieteni, cu următoarea întrebare: „Cine poate ține strâns în mână aceste trei monede, în același timp luând moneda din mijlocul grămezii și împingând-o în jos, fără a sprijini în vreun fel mâna sau monedele? Prin urmare, aceasta înseamnă că monedele trebuie ținute tot timpul într-o mână." Apoi dați monedele unui voluntar.

Ceea ce puteți urmări în continuare, sunt semnale care apar întotdeauna în cazul concentrării „normale", dar și în situațiile în care cineva face un lucru pentru prima oară. (Cine nu a făcut încă niciodată astfel de încercări, va constata cât de puțin își poate controla mișcările mușchilor degetelor, deoarece își folosește în același timp și musculatura mâinii, pentru a ține strâns grămada de monede!)

* Tocmai în legătură cu asemenea semnale ale gurii, „limbajul mâinilor" poate oferi, adesea, informații suplimentare (v. Cap.6.3)

5.5.2 Colțurile gurii

Printre trăsăturile esențiale ale expresiei feței se numără și colțurile gurii. În continuare veți găsi trei chipuri cărora le lipsește gura (7b). Dumneavoastră trebuie să completați desenul și anume, la fețele notate cu A, B și C, să desenați gura, descrisă cu a, b și c:

a: ridicarea aproape imperceptibilă a colțurilor gurii,

b: nici ridicarea, nici coborârea colțurilor gurii și, în fine,

c: colțurile gurii coborâte, de asemenea aproape imperceptibil.

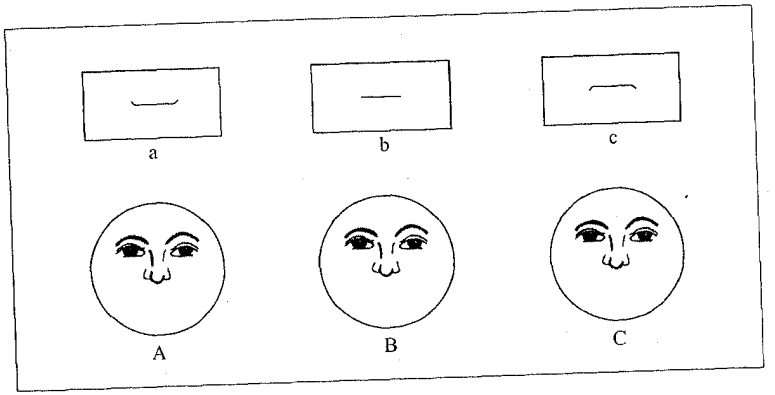


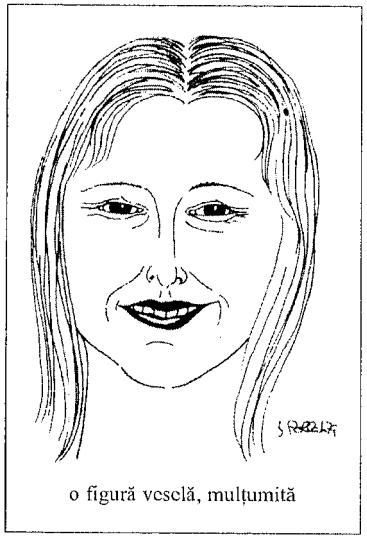
Fig. 8

Este absolut uluitor cât de mult se schimbă întreaga expresie a figurii și nu trebuie să se piardă din vedere următoarele:

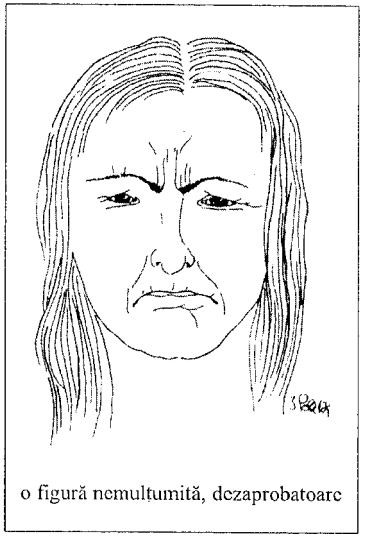
Formele de expresie a mimicii feței din cele trei domenii sunt valabile numai asociate, ca semnale ce pot fi interpretate.

Nimeni nu își poate coborî colțurile gurii măcar o fracțiune dintr-un milimetru fără a-și mișca, în același timp, alți mușchi ai feței!

O figură foarte veselă și mulțumită și una nemulțumită și dezaprobatoare se deosebesc enorm din punctul de vedere al semnalelor complexe:



o figură veselă, mulțumită



o figură nemulțumită, dezaprobatoare

Fig. 9

De aceea, informațiile pe care le oferim în continuare cu privire la colțurile gurii înseamnă, automat, că aceste semnale „antrenează" mereu altele.

Am explicat deja ce înseamnă gura strânsă *la un moment dat*. Aici este vorba despre oamenii a căror gură *a fost strânsă atâta vreme*, încât s-au format cute adânci, îndreptate în jos, în jurul gurii (v. Cap. 5.4). Și anume, am văzut că aceste linii pot fi provocate de o boală sau de un destin zbuciumat (v. Cap. 5.1), dar adesea pot fi rezultatul unei evoluții care ar putea fi descrisă astfel: În tinerețe, acești oameni aveau încă iluzii! (La cei tineri se poate observa cum colțurile gurii au mai curând tendința de a se mișca în sus.) Apoi, oamenii își pierd iluziile, una după alta. Trăiesc frustrări, sunt nemulțumiți, văd tot mai mult cum țelurile, dorințele și

speranțele lor eșuează. Acest lucru îi amărăște. În anii de maturitate, acești oameni au adesea o linie subțire în locul unde ar trebui să fie buzele. Mai târziu, coborârea colțurilor gurii devine cronică, dar se asociază și cu strângerea buzelor, un fenomen care cere *forță* și se realizează prin *forța* mușchilor. Acest proces duce la formarea liniilor adânc „brăzdate" în jos, care pornesc de la colțurile gurii. Astfel încât, această gură strânsă în mod cronic denotă de multe ori un om deziluzionat, nemulțumit sau nefericit, căruia cu greu i se mai poate intra „în voie". De obicei, asemenea oameni se autocompătimesc și, în general, li se pare că totul este îngrozitor, deplorabil sau „imposibil" (v. și Cap. 8.6.1 și 8.6.2).

Dar există și un alt fel de gură strânsă, în care gura „strânsă" este mai curând cu buzele țuguiate, ca și cum ar vrea să fluiere pe tonuri înalte.

5.5.3 Gura strânsă

Într-una dintre cărțile sale, Eric BERNE descrie următorul experiment, în care nu numai mușchii feței, ci și mușchii spatelui lucrează împreună cu colțurile gurii: Așezați-vă cu spatele drept și contractați mușchiul anusului. Acum aplecați-vă ușor și încercați să vă ridicați, fără a vă sprijini și fără a pierde controlul asupra mușchiului contractat al anusului.

Stop.

Ați fost destul de curioși să faceți această încercare? Dacă da, atunci ați constatat cu siguranță că încordarea mușchilor s-a „extins" pe șira spinării în sus, până la gură. Această formă de gură încordată și ușor țuguiată este o altă formă de gură strânsă, diferită față de cea cu buzele strânse *drept* și cu colțurile gurii îndreptate în jos. Prima formă descrisă este parafrazată în engleza americană prin expresia „tight-ass" (n.t.: „încuiat").

Când un american spune despre cineva că ar fi un „tight-ass" (n.t.: „încuiat"), el vrea să spună mai multe lucruri deodată. Unul din sensuri ar fi că acest om este „crispat sufletește", adică nu este nici deschis, nici spontan în

manifestările sale. Un alt sens ar fi că respectiva persoană este exagerat de reținută (și, de asemenea, zgârcită), astfel încât cuvântul „reținere" este folosit atât în sens propriu, cât și în sens figurat. În fine, sunt numiți astfel și acei oameni care se agață de o țesătură deasă de comandamente morale și care, în același timp, le interzic și tuturor celorlalți să se comporte liber. Cineva care pornește o campanie de „filme curate", pentru că nu are voie *el însuși* să vadă filme „rele" (deoarece programele sale o interzic) și care vrea acum ca și ceilalți să se comporte *conform moralei sale!*

Din nou ați putut vedea cum explică înțelepciunea populară relația dintre crisparea fizică și cea psihică. Dacă ne gândim la această dependență reciprocă dintre trup și suflet - nu ne dăm seama, oare, cu uimire, cât de minunat funcționează corpul nostru? (Știind că, în același timp, sunt influențate și *nenumărate* procese *autonome*. Așa se reduce, de pildă, rezistența pielii la emoții; hormonii sunt influențați de dispoziții și, la rândul lor, influențează reacția pielii etc.). Din acest motiv, prefer viziunea orientală, care nu spune „eu am" un corp, ci:

Eu sunt corpul meu.

Exact în acest fel, semenul nostru „este" corpul „său". De aceea, corpul vorbește întotdeauna („odată cu noi"), atunci când comunicăm (sau când suntem singuri). În ceea ce privește colțurile gurii în acest context, ele nu reprezintă doar un instrument de emitere a unor semnale (ceilalți putând „citi" enorm de mult din colțurile gurii noastre - și invers), ci tocmai de aici poate fi cel mai ușor înțeleasă legătura dintre *influențarea* reciprocă a trupului și a sufletului:

5.5.4 Smile!*

În chineză, acest lucru s-ar traduce astfel: „Cine nu poate zâmbi, să nu își deschidă magazin."

* N.t.: Trad. din lb. eng.: „Zâmbește!"

Prin aceasta, înțelepciunea orientală vrea să spună nu numai că un proprietar ursuz al unui magazin influențează negativ clienții (care, apoi, nu mai revin), ci vrea să spună ceva și despre alcătuirea sufletească a unui asemenea om. Un om care nu poate zâmbi „nu este bun" nici cu sine însuși. Nu este împăcat cu sine, este neliniștit în sinea sa, este nemulțumit ș.a.m.d. Cu o astfel de fire, nu te poți dezvolta independent și nu poți avea succes, fie în comerț, în industrie, în sfera serviciilor, fie în orice alt domeniu.

Din această cauză, managerii americani „dau afară" nu numai vânzătorii, ci și cadrele de conducere care nu știu să zâmbească (7b)! Aproape că s-ar putea spune: Cel puțin începând de la nivelul cadrelor de conducere medii, nu se angajează oameni cărora le „cad" cronic colțurile gurii!

Și acum o nouă experiență, care vă va mira precis, dacă o faceți: Data viitoare, când veți ieși „acrit" dintr-o discuție și va trebui să intrați imediat în altă discuție, încercați să *zâmbiți* până să îl întâlniți pe următorul partener.*

Ca primă impresie, propunerea pare, desigur, absurdă. În primul rând, acum nu aveți nici un „chef" să zâmbiți, iar în al doilea rând, știți că puteți izbuti cel mult să faceți o grimasă, dar nu să zâmbiți.

Este și adevărat și fals.

Este adevărat în măsura în care observațiile noastre sunt valabile și pentru dumneavoastră. Este fals din alt motiv: Chiar și „grimasa", „zâmbetul silit" sau „rânjetul caraghios" care rezultă vă forțează *să vă ridicați colțurile gurii!!!*

Aceast fapt declanșează reacția în lanț, fiindcă, întotdeauna, limbajul corpului și sentimentele se condiționează reciproc. Dacă vă *mențineți timp de ca. 20 de secunde* „rânjetul", se modifică brusc și aproape brutal și sentimentul dumneavoastră! Mai întâi, vi se pare „caraghios" rânjetul dumneavoastră. Ca urmare, se transformă într-un zâmbet ușor „forțat" asupra proprici persoane, ceea ce, oricum, este aproape un „zâmbet adevărat"!

* În cel mai rău caz, între cele două discuții, vă puteți retrage într-un loc liniștit, pentru a face acolo încercarea, cu ușile închise, spre a nu fi observat de ceilalți!

Apoi veți constata că puteți din nou *gândi mai clar*, pentru că v-ați mai liniștit. În această fază, vă dați seama deseori că persoana care v-a supărat atât de rău fie nu a știut, fie nu a vrut acest lucru, fie nu „a putut" reacționa altfel în acel moment.

Între timp, „zâmbetul" dumneavoastră a devenit și „mai luminos".

Dacă, după aceea, vă adresați următorului partener, nu înseamnă că veți fi neapărat radios, dar nici nu veți da semne de indispoziție (care i-ar fi influențat reacțiile, astfel încât ar fi fost mult mai mică șansa de a depăși această senzație negativă!)

De altfel, atunci când meditează, yoghinul sau călugărul Zen șade cu gura ușor închisă, ale cărei colțuri sunt ridicate aproape imperceptibil în sus. (Această postură o puteți vedea și la statuile reprezentându-l pe Buddha.)

5.5.5 Gura deschisă

Gândiți-vă la exercițiul în care încercați să vă relaxați zona gurii. Vă mai amintiți, de asemenea, de cuvintele lui FELDENKREIS (29), din care reieșea că o bărbie relaxată *trebuie* să atârne în jos, când anumiți mușchi nu o trag în sus în mod conștient (sau, în mod obișnuit, inconștient)? Omul „civilizat" nu își relaxează gura aproape niciodată. Poate doar în somn, când această relaxare poate merge atât de departe, încât vălul palatin devine și el „liber" și, drept rezultat, se pot produce zgomotele cele mai ciudate.

Dar, în stare conștientă, de trezie, nu stăm tot timpul „gură-cască", cum ni s-ar sugera că ar sta „prostul satului"; o asociație cât se poate de neplăcută. Prin urmare, mai bine închidem gura, conform normelor pe baza cărora am fost educați. Deoarece: A ține gura permanent închisă constituie o deprindere, nu o stare normală a ființei!

Privit în această lumină, deschisul gurii este întotdeauna interpretat, din punctul de vedere al limbajului corpului, drept o deschidere interioară. Fie că este vorba despre „a lăsa să iasă" niște informații (de exemplu, când tragem aer în piept, pentru a vorbi), fie că este vorba despre „a lăsa să intre" niște informații, așadar, de pildă, în momentul ascultării unui lucru

cu interes. Ca posibile atitudini în funcție de dispoziție, ZEDDIES (94) enumeră, de exemplu:

1. Mirarea
2. Spaima
3. Disponibilitatea de comunicare
4. Starea sufletească receptivă și agreabilă.

În același timp, autorul atrage atenția asupra unei „lipse a disponibilității pentru o acțiune orientată", ceea ce el, în cazul unei guri adesea deschise, definește drept „caracter slab", pentru că, la rândul său, este marcat de normele Vestului (gura trebuie să stea închisă!). Menționez aceste lucruri ca anticipare a Cap. 9, deoarece puteți ajunge la interpretări greșite foarte grave în legătură cu oamenii aparținând altor arii culturale, dacă presupuneți automat că alții ar reacționa la fel ca dumneavoastră! Și anume, gura deschisă poate indica lipsa disponibilității pentru o acțiune orientată (aceasta depinzând, desigur, de caracteristicile secundare), dar nu înseamnă că, totuși, cineva nu ar putea avea un scop precis, chiar dacă ar ține gura deschisă (cel puțin temporar).

5.5.6 Expresia acră a gurii

Dacă sunteți curioși, puteți face un mini-experiment: Așezați-vă în fața oglinzii și mâncați ceva acru, respectiv sugeți o bucată de pâine, pe care ați înmuiat-o într-un lichid acru. (Dacă însă beți ceva acru, nu vă puteți urmări reacțiile prea bine, deoarece paharul din care beți vă acoperă gura.)

Observați (după mai multe încercări) pe de o parte, ce *vedeți*, iar pe de altă parte, ce modificări puteți percepe *(sesiza!)* în interiorul gurii dumneavoastră.

Stop.

Ați încercat? Dacă da, ați constatat că la perceperea gustului acru, limba rămâne cât mai departe posibil de cerul gurii, împingând, în același timp, maxilarul inferior în jos, deși buzele rămân lipite.

Acest fenomen are ca rezultat exterior o anumită expresie a gurii, care este greu de descris și care este numită expresia „acră".

Această expresie de acreală apare, firește, atunci când receptăm ceva drept „acrit", așadar și la senzațiile neplăcute, cum ar fi *dezgustul*, aversiunea, disprețul. De altfel, aceste impresii funcționează și în cazul imaginării unui lucru! Dacă ați citit cu atenție, ați observat că numai închipuindu-vă cuvântul „dezgust", ați putut simți, preț de o clipă, acea expresie acră pe chipul dumneavoastră (în cazul în care ați sesizat-o).

Oamenii care prezintă frecvent această trăsătură sunt uneori descriși ca „mutre acre", a căror *expresie a suferinței îi provoacă observatorului reacții similare*. Din acest motiv, acești oameni sunt evitați în general.

5.5.7 Expresia dulceagă a gurii

Și în acest caz vă puteți așeza mai întâi în fața oglinzii, mâncând ceva dulce, pentru a simți și a vedea ce puteți percepe. (Și, în plus, scăpați de gustul acru lăsat de experiența precedentă...)

Stop.

Ați observat cum vi s-au întins buzele, apăsându-le și împingându-le spre dinți?

Bineînțeles, această expresie apare și în cazul situațiilor vesele, plăcute. Este de prisos să spunem prea multe despre aceasta.

5.5.8 Bărbia

Asemeni semnalelor urechilor, ale obrajilor sau ale nasului, posibilitățile mimice ale bărbiei sunt limitate și, pentru cei mai mulți observatori, sunt aproape imperceptibile, mai ales când se privește o figură frontal, și nu din profil. În principiu, se poate spune: La încercarea de a se impune energic, se împinge bărbia înainte (încercați și dumneavoastră!), în timp ce la resemnarea pasivă, bărbia se trage mai curând înapoi.

În încheierea capitolului care se ocupă de semnalele gurii, țineți seama că intonația (v. Cap. 8) este produsă preponderent cu ajutorul gurii și numai parțial cu ajutorul laringelui și al cavității toracice. Așadar, aspectul intonației aproape că îi aparține mimicii. Gândiți-vă doar la poziția gurii când pronunțați un ooooo sau un iiiii!

5.6 Semnale ale întregului cap

Am discutat deja despre *un* semnal al întregului cap, și anume despre lăsarea în jos a capului, într-o atitudine „închisă" în sine (v. Cap. 4).

Alte semnale, cum ar fi clătinatul capului sau înclinarea sa, sunt (în aria noastră culturală) destul de clare pentru a fi înțelese.

Mai puțin clară este interpretarea unui înclinații oblice a capului, pentru că tocmai aici există (chiar și în lumea vestică) diferențe culturale (v. Cap. 9). În acest punct, vom atrage atenția că înclinațiile laterale ale capului pot fi asociate cu dificultățile auditive (așa cum s-a arătat deja în Cap. 5). Mai departe, trebuie să observăm că o înclinare a capului spre spate sau în jos, poate reprezenta, mai cu seamă la cei care poartă ochelari, o încercare de a vedea mai bine (de pildă, la ochelarii bifocali). Tocmai astfel de semnale ar putea fi greșit interpretate, adică în direcția atitudinii „închise" sau „deschise", când se uită să se ia în considerare caracteristicile secundare, respectiv să se execute controlul rezultatului.

Capitolul 6
Gestica

6.1 Limbajul mâinilor

Am amintit deja că vorbitorul (sau oratorul) ne poate convinge cu atât mai mult, cu cât semnalele sale sunt mai congruente în planul conținutului și în cel relațional. Și tocmai semnalele analoge ale gesticii (deci „limbajul mâinilor") oferă foarte multe informații asupra conținutului verbal. Acest lucru este valabil în special când nu vedem (prea bine) fața vorbitorului, fiindcă a întors capul, sau dacă, din cauza luminii slabe, nu îi putem sesiza mimica, respectiv dacă este prea departe de noi. Chiar și în scenele de la televizor, pe care le priviți pentru a vă exersa interpretarea, de cele mai multe ori vi se revelează gestica atunci când apare întreaga siluetă, deoarece figura este prea mică pentru a-i percepe detaliile. Am arătat, de asemenea, cât de greu este să îți controlezi mimica (v. Cap. 5.1). Aproape la fel de greu însă poate fi să „minți" cu mâinile. Astfel, dacă cineva ar încerca să acționeze calm în exterior, în ciuda zbuciumului său interior, nici nu și-ar da seama cu ce violență își strivește mucul de țigară.

În acest context, vom face încă o dată referire la fenomenul muzicii corpului, respectiv chiar al dansului corpului (v. Anexa A, Pag. 233 și mai departe). Microanaliza arată și ea că ținuta, pleoapele și mișcările *mâinilor* conțin cele mai importante semnale.

În ceea ce privește *amploarea mișcării*, aceasta trebuie să fie interpretată în corelație cu *ritmul* mișcării.

6.1.1 Gesturi mari și mici

Atunci când sunt executate *liniștit*, mișcările ample au patos și grandoare. STREHLE (84) le numește gesturile „unui mare domn, pe măsura nu numai a naturii sale, ci și a menirii sale de conducător: Aceea de a da semnale care sunt înțelese până departe". Dacă este executat *repede*, același gest are cu totul alt efect. STREHLE (84) afirmă: „(El) este expresia unui sentiment (afect) însuflețit, nestăpânit. Așa se exprimă cel impulsiv, cel bine dispus, cel încântat, cel furios."

Mai departe, STREHLE (84) spune următoarele despre mișcările ample:

> „În timp ce sunt impunătoare atunci când sunt executate în liniște și sunt forțate sau intimidate când sunt executate cu vioiciune, mișcările (ample), dacă sunt executate febril, cu agresivitate, provoacă numai neliniște și confuzie. Întrucât gesturile ample atrag atenția asupra lor, se servește de ele, firește, și cel care vrea *să iasă în evidență*: îngâmfatul, fanfaronul „arogant", lăudărosul și, în general, omul ambițios, care vrea să se autodepășească." (Pag. 41)

Este evident că gesturile mai puțin ample produc impresia contrară. De aceea, STREHLE (84) afirmă:

> „Cine, dimpotrivă, nu vrea să iasă în evidență, preferă mișcările mărunte, care nu atrag atenția. Acestei categorii îi aparțin cei modești, cei *simpli*, care sunt mai mult decât par, cei corecți, cei reținuți și plini de tact și cei emotivi, care nu vor să își etaleze sentimentele. Dar aici se încadrează și cei prevăzători și cei *calculați cu șiretenie*, cei vicleni și cei perfizi, care încearcă pe această cale să facă o impresie modestă, inofensivă. În afară de aceștia, bineînțeles, se încadrează și cei lipsiți de energie și *molâii* de toate felurile." (Pag. 42)

Această formulare a lui STREHLE (84) arată că el atribuie mișcarea de mică amploare atât celor modești, care nu *vor* să iasă în evidență, cât și celor care doresc să provoace *intenționat o impresie falsă* și, de asemenea, celor care

gesticulează astfel din slăbiciune, pentru că, pur și simplu, *nu pot* altfel! Aceasta ne arată din nou, cât de prudenți trebuie să fim când vrem să interpretăm un singur semnal, când încercăm, așadar, să creăm o „listă de cuvinte" a semnalelor analoge. Pe de altă parte, un astfel de ajutor pentru interpretare poate fi *un* indiciu foarte important, pentru că ne ajută să cercetăm cu un scop precis ce indicii suplimentare putem găsi, care să ne „spună mai mult"! De altfel, STREHLE (84) face o interesantă paralelă cu celelalte grupuri de semnale, atunci când spune:

„Amploarei spațiale (a gesturilor) îi corespunde cea sonoră: Fanfaronii se laudă cu glas tare, impulsivii obișnuiesc, și ei, să își însoțească gesturile largi vorbind tare și însuflețit... Furioșii își manifestă mânia în ambele sfere de expresie, iar vocea aceluia care gesticulează agitat este permanent în pericol de a se gâtui..." (Pag. 42, v. și Intonația, Cap. 8).

Oricât de convingătoare ar putea fi descrierile și interpretările de acest fel, trebuie să fim totuși prudenți. STREHLE spune: „Furioșii își dau frâu liber mâniei până se... potolesc." Adică, de cele mai multe ori, mânia unui om înseamnă că acesta este furios, dar nu orice furios își va manifesta mânia întotdeauna! De aceea, trebuie să se acorde atenție informațiilor secundare, înainte de a începe interpretarea. În principiu însă, putem reține următoarele:

Cu cât exprimarea verbală a sentimentelor este mai puternică, cu atât mai accentuată devine și gestica.

Dacă, în același timp, luați în calcul o amploare spațială mai mare sau mai mică, acest lucru depinde, după cum am văzut, și de alți factori.

6.1.2 Congruență/Incongruență

În definitiv, *orice* semnal poate fi raportat la congruență/incongruență. Dacă ne întoarcem încă o dată la

exemplul nostru cu NIXON (v. Introducerea și Cap. 1), atunci știm deja că el pretindea, în planul conținutului, că ar fi căutat contactul cu tinerii, în vreme ce gestica sa emitea o altă informație în planul relațional. Desigur, asemenea informații îi transmit privitorului (sau cititorului unui studiu de caz) în primul rând senzația că vorbitorul ar fi deja „deconspirat" și că s-ar fi dat de urma „adevăratei sale intenții". Atunci se dă de înțeles bucuros, că nu poți fi „mințit" sau „păcălit", că nu te lași înșelat ș.a.m.d. Întrucât tocmai în gesturi se poate vedea cel mai ușor o astfel de neconcordanță între cuvinte și limbajul corpului, și în acest caz trebuie să facem referire la un principiu:

Când percepem semnale incongruente, aflăm pur și simplu că a avut loc o incongruență, dar încă nu știm cum se explică aceasta!

Și anume, am văzut limpede la NIXON mișcările de respingere ale mâinii dar, luat în sine, acest semnal de unul singur nu ar fi oferit suficiente informații, pentru a-l interpreta. Adică: acest semnal, luat izolat, nu ne dă încă dreptul să tragem concluzia asupra nesincerității sale (chiar gândindu-ne la Watergate!), dar în viața cotidiană tragem adesea asemenea concluzii, fără a avea suficiente date!

Să presupunem că un vorbitor absolut necunoscut nouă ar fi spus: „Doamnelor și domnilor! Îmi face o deosebită plăcere faptul că am ocazia astăzi să vă vorbesc tocmai dumneavoastră, pentru că, vreau să spun, tocmai dumneavoastră..." Să presupunem, în continuare, că vorbitorul ar fi gesticulat *exact ca și* NIXON, ar fi făcut, deci, o mișcare a brațului și a mâinii care ar fi dat impresia că ar fi vrut să îndepărteze ceva de la sine. Ce am ști, așadar, cu exactitate? Ce *am ști* cu adevărat și ce *interpretare* s-ar deduce?

Încercați mai întâi, poate, să vă răspundeți singuri la întrebare, până să citiți mai departe.

Stop.

În funcție de împrejurări, răspunsul meu v-ar ului sau poate chiar v-ar enerva. (În ultimul caz, fiți atent la mâinile dumneavoastră, în timp ce vă enervați!)

Știm, cu siguranță, *că* acest vorbitor a făcut gesturi de respingere, dar nu știm ce sau pe cine a vrut să împingă la o parte, respectiv dacă a vrut chiar să „împingă la o parte" ceva. Voința de respingere ar fi, așadar, o încercare de interpretare a constatării că respectivul a manifestat această gestică, contrarie față de o observație. (Același lucru se afirmă și în ultima noastră regulă!)

Vă mai amintiți de exemplul nostru (Introducere), în care cuvântul „cost" declanșa o asociație cu „Domnul Dr. Costea"? Nici în acest caz, consilierul nu știa *la ce* se refereau semnalele de respingere, știa doar *că* inginerul se întorsese cu spatele. Dar, întrucât considera că totuși poate interpreta semnalele inginerului, bănuia că ar fi ghicit și *motivul* emiterii acestora, ceea ce, până la urmă, l-a costat 4% din suma de 200.000 de mărci!

Dar să ne întoarcem la vorbitorul nostru de mai sus: Să presupunem că ar fi fost sâcâit de o muscă. Atunci ar fi fost posibil ca, în mod inconștient, să fi vrut să o îndepărteze, în timp ce, mental, să se fi concentrat numai asupra conținutului cuvintelor sale...

6.1.3 Deschis/ Închis:

Ca și la ținută (v. Cap. 4), și la gestică putem fi atenți la caracterul deschis, respectiv închis. Acest aspect poate reprezenta un criteriu esențial, dar numai unul singur. În special, pentru că o atitudine închisă se asociază adesea cu gesturi închise (ca trăsătură secundară), respectiv pentru că gesturile închise pot precede o atitudine închisă (ca semnal primar). Astfel, de pildă, se poate întâmpla ca o persoană să își tragă mai întâi capul și umerii și abia apoi să își ducă în față brațele, respectiv un obiect (de exemplu un dosar), drept „scut de apărare". Dar la fel de bine, ultimul semnal poate exprima tendința de a se închide în sine, până când persoana respectivă știe dacă dorește, într-adevăr, să se „ascundă în fața

asediului". (În astfel de situații, persoana „decide" *inconștient* cum să se comporte trupul său!) Astfel încât, printr-o gestică închisă, se pot înțelege două lucruri: În primul rând, gesturi care *susțin* o atitudine închisă și, în al doilea rând, gesturi care *preced* o atitudine închisă, respectiv care le introduc pe acestea. Oricum, trebuie să se țină seama că această închidere în sine (inconștient plănuită) este posibil să nici *nu* apară, și anume atunci când situația în curs de modificare nu face necesar acest fenomen. Într-un astfel de caz, aceste gesturi închise *par* să se fi produs izolat. Exemplu: Soțul îi povestește soției, care se teme că, din cauza orelor suplimentare, el îi va „strica" din nou sfârșitul de săptămână: „Deci am stabilit că tot peretele din dreapta trebuie încă o dată dărâmat..." (Aici, ea începe să își miște brațele spre corp) „oricum, de data aceasta, lucrarea trebuie să fie făcută de Kleinmann și oamenii lui." (Gestul ei se oprește la mijloc.) „Așadar, la sfârșitul săptămânii nu mai trebuie să mă duc pe șantier!" (Mâinile ei se despart din nou una de cealaltă și se ridică ușor, în timp ce spune:) „Ce bine!"

6.1.4 Gestica în direcția capului

Întrucât mimica și gestica, împreună, conțin cea mai mare putere de expresie, nu este de mirare, desigur, dacă tocmai combinația acestor două grupuri de semnale poate fi foarte semnificativă. Astfel, de pildă, mișcările mâinii spre gură pot fi foarte interesante. Mulți oameni își acoperă adesea gura, atunci când vorbesc. În primul rând, vorbesc, cum s-ar zice, „de după mâna protectoare", astfel încât acest gest poate fi interpretat, printre altele, în relație cu tendința de a se închide în sine (din cauza funcției de apărare a mâinii). În al doilea rând, îi constrâng pe alții să se străduiască mai mult să le înțeleagă cuvintele, astfel încât aici ne întâlnim din nou cu efectul amintit (la punctul 5.4.5): Trebuie să li se acorde *mai multă* atenție (= energie a concentrării) decât cuiva, care vorbește *deschis*. În al treilea rând, de cele mai multe ori, ei se bazează cumva pe acest lucru, astfel încât poate trebuie luate în considerare și anumite aspecte ale unei gestici închise. În

fine, această combinație a două tipuri de semnale indică din nou că atât gura, cât și mâna, au și ele ceva de spus, atunci când este vorba despre numărul de informații pe care dorim să le receptăm din lumea înconjurătoare, respectiv să le dirijăm spre ea (v. Cap. 5.5). În acest context, nu este de mirare, cu siguranță, că unul dintre primele (respectiv cele mai importante) semnale ale voinței de a se închide în sine este ducerea bruscă a mâinii spre gură. Cineva care era *pe punctul* de a spune ceva, dar care, apoi, și-a „înghițit" cuvintele, „mușcându-și limba", va duce adesea, dintr-o dată, mâna la gură. O observație pe care o putem face uneori când ne-a „scăpat" ceva ce nu voiam să spunem, este aceea legată de „datul-cu-mâna-peste-gură", ca și cum s-ar putea „retracta" cele spuse. Unii chiar se lovesc (ușor) peste gură în asemenea momente, ca și când ar dori să o pedepsească pentru faptul că i-a „trădat", în acest context putându-se folosi cuvântul „trădare" în ambele sensuri.

6.1.5 Excurs: Comportament înnăscut sau inculcat prin educație?

Tocmai gesturile spontane nasc întrebarea, în ce măsură sunt semnalele analoge înnăscute sau inculcate prin educație? Cercetările științifice în această direcție nu sunt nici pe departe încheiate, dar se conturează deja o serie de informații: Este posibil să existe anumite semnale înnăscute, care pot fi echivalate unui instinct. După ARDREY (2), definim „instinctul" drept un comportament specific, care apare la toate rasele și grupurile de oameni, fără a fi transmise mai departe prin educație. Reacția de a-și întoarce privirea în altă parte, din silă, sau reacția de acreală (v. Cap. 5.5.6) sunt asemenea exemple. Cu toate acestea, anumite semnale uimesc, din cauza valabilității lor universale, în timp ce altele *sunt considerate drept* înnăscute, din cauza spontaneității lor, nefiind, totuși, universal valabile. Câteva exemple vor lămuri acest aspect: În lumea întreagă, nehotărârea se asociază, de obicei, cu gesturile mâinii spre *nas*. ARDREY (2) notează despre aceasta următoarele: „Bărbații și femeile își duc, de

pildă, degetul arătător în partea laterală a nasului, atunci când reflectează la o situație asupra căreia nu au luat încă nici o decizie. În astfel de momente, femeilor le mai place să își pudreze nasul."

ARDREY (2) mai atrage atenția și asupra faptului că, în asemenea clipe, oamenii își ating *părul*, atât când este vorba despre probleme de decizie, cât și atunci când sunt în încurcătură. Se poate întâmpla ca oamenii să se scarpine în cap, să își treacă mâna prin păr sau ca bărbații să își mângâie („gânditori") barba. Autorul adaugă: „Acesta este un comportament specific care, după mine, nu poate fi un rezultat al deprinderii și care este mult mai vechi decât omul modern (homo sapiens sapiens)*, întrucât gestica respectivă există la toate rasele**." Confruntarea cu această întrebare conduce, totuși, la surprize de un fel deja menționat:

Sentimentul care vă cuprinde când vă este ceva penibil, pentru că ați spus ceva greșit sau ați jignit pe cineva, se asociază, spontan, cu „plecarea ochilor". Acest gest semnifică faptul că situația respectivă ne este neplăcută. Astfel că, acum, ne „jenăm" și, de aceea, nu vrem să îl privim pe celălalt. Este adevărat?

Este fals. Deoarece acest semnal extrem de spontan care, aparent, este învățat de la alții numai prin imitație, nu este valabil în Japonia: Un japonez care se simte penibil, se va plesni brusc cu *toată palma* peste gură (nu întotdeauna foarte blând!), în timp ce își va privi fix partenerul de discuție, cu ochii larg deschiși. Este ca și cum ar vrea să „citească" pe fața celuilalt, cât de supărat este cu adevărat, respectiv când a fost iertat. Un asemenea gest îl surprinde, totuși, pe un european, astfel încât acesta va tinde să își întoarcă privirea, reacție care, la rândul său, îl nedumerește pe japonez, fiindcă acest semnal *este incongruent din punctul său de vedere* (adică inadecvat cu atitudinea așteptată de el)!

Prin urmare, această anticipare a Cap. 9 ne arată încă o dată că multe întrebări rămân încă deschise, atunci când

* Această denumire descrie omul modern din ultimii 40.000 de ani, în timp ce „homo sapiens" se referă la precursorii acestuia.

** V. Cap. 9.1 (Există, oare, semnale universale?)

trebuie stabilit, care dintre semnale sunt cu adevărat înnăscute și care sunt formate prin educație (v. și Cap. 7.1).

6.1.6 Gesticulația în direcția celuilalt?

Mulți autori pornesc de la premisa că direcția unui gest ar avea și putere de expresie în sine. Oricum, și în acest caz se cere prudență, pentru că una dintre afirmațiile despre această direcție a gesticulației sună, de exemplu, cam așa: „Oamenii egoiști vor gesticula mai mult spre propriul lor corp, decât spre ceilalți." În cazul de față, aș socoti periculos termenul de „egoist": Câți oameni „altruiști" cunoașteți, care, din voința lor „altruistă" de a ajuta, se amestecă în lucruri care nu îi privesc câtuși de puțin?

În ce măsură se ascund aici scopurile „egoiste" ale acestora sub masca lui „vreau-numai-să-ajut" (v. și Cap. 7.5)?

Cu toate acestea, în cadrul unei situații specifice, direcția anumitor gesturi *poate* oferi mai multe lămuriri, de pildă când cineva gesticulează permanent spre sine, în timp ce se adresează cu „tu", „dumneavoastră" sau „ceilalți". Sau, când cineva oferă o bucată de ciocolată și, în timp ce face invitația verbal, își trage totuși bucata spre sine, ca și cum ar prefera să o mănânce singur, ș.a.m.d.

6.2 Semnale adecvate

De data aceasta ne vom referi la un alt tip de incongruență decât cel discutat până acum și anume: Se potrivesc semnalele cu persoana care le emite?

Această diferență nu se poate face totdeauna foarte clar, dar noi vom încerca: Cineva care nu spune adevărul în mod conștient, se va trăda, probabil, în mod inconștient, prin semnale incongruente. Poate că afirmă că ar dori *cu plăcere* încă o bucată din prăjitura de casă, dar, cu toate acestea, dă din cap negativ. (Atenție la deosebirile de ordin cultural, Cap. 9). Sau spune cât de bună este această prăjitură, deși putem observa că „nu îi prieste" nicidecum (v. Reacția de acreală, Cap. 5.5.6).

În ambele exemple, am constatat o incongruență între planul conținutului și planul relațional. Alta este situația în cazul incongruenței cu persoana.

6.2.1 Incongruența în raport cu persoana

Când cineva emite semnale care „nu i se potrivesc", atunci vorbim despre incongruența acestor semnale în raport cu persoana respectivă. Acest fapt poate fi observat când cineva imită, în mod conștient, pe altcineva, pe care poate îl ia drept model. Mii de membri ai fan-cluburilor Elvis PRESLEY au renunțat în mare măsură la personalitatea lor, imitându-și idolul întru totul, până la limbajul corpului (inclusiv îmbrăcămintea, bineînțeles*!). S-ar putea, desigur, argumenta, că acești oameni nu ar fi avut 'a priori' prea multă „personalitate" la care să renunțe, deoarece un om cu o „personalitate puternică" nu ar „renunța" de bună voie la aceasta. Cu toate acestea, ar trebui o dată să ne gândim, cum se face că ies ca din pământ tot mai multe organizații care doresc tocmai această uniformitate a membrilor lor, cum ar fi, de pildă, sectele de tineret. Când ne gândim că știința nu poate încă da un răspuns *clar* la întrebarea, în ce măsură mediul formează omul, înseamnă că dezvoltarea menționată este un

* Mulți autori văd în *îmbrăcămintea* purtată, ca și în mașina în care se circulă, semnale clare, pe care le atribuie limbajului corpului. Ar depăși cadrul nostru dacă am intra în amănunte. În afară de aceasta, exact în acest domeniu este valabil faptul că nenumărați factori se influențează, respectiv se condiționează reciproc, întrucât aspectele modei, ale banilor, ale educației, ale dorințelor celorlalți membri ai familiei etc. pot avea influențe permanente asupra unor astfel de decizii, iar atunci când privim pe cineva, nu știm dacă respectivul poartă o anumită cravată pentru că îi place sau pentru că în seara aceasta o întâlnește pe mătușa bogată care i-a dăruit-o (și de la care așteaptă o moștenire)! În vreme ce semnalele analoge ale *corpului* nostru sunt „produse" în măsură mult mai mare de noi înșine, cu toate că, și în acest caz, anumite influențe de programare ale educației, cât și ale ariei noastre culturale, joacă un oarecare rol. De curând, am avut ocazia să ascult pe cineva care, pe socoteala mașinii, trăgea concluzii asupra șoferului acesteia, spre mirarea tuturor celor de față, până când șoferul nu s-a mai putut abține și a izbucnit în râs: Mașina lui era stricată, iar atelierul de reparații i-o pusese la dispoziție pe cea actuală, fără nici o taxă, cu multă amabilitate...

semnal evident al timpului nostru! Mă refer aici mai cu seamă la acele organizații care urmăresc să uniformizeze aspectul vestimentar și/sau sufletul membrilor lor, iar pe aceia la care acest lucru nu reușește, să îi elimine (sau să îi ucidă!).

Dar incongruența în raport cu persoana nu trebuie asociată cu o imitație totală. Există și gesturi momentane care, în acea clipă, par incongruente. Dacă, de exemplu, cancelarul federal SCHMIDT ar gesticula dintr-o dată în stilul lui WEHNER sau al lui STRAUSS, atunci am remarca imediat incongruența! La fel, în cadrul multor firme, putem „citi" care dintre cei trei asistenți vizează cel mai mult scaunul „bătrânului", deoarece acesta îl imită foarte mult pe șef, și anume *inconștient*! Acest lucru nu înseamnă că o face spre a se impune în fața șefului, ci pur și simplu nu observă cât de mult îi seamănă uneori. Un fenomen similar este amintit și în Anexa A (Pag. 233 și mai departe), unde se atrage atenția că fiecare dintre noi preia gesturile altcuiva până la un anumit punct, deși, în general, acest mecanism este absolut imperceptibil cu ochiul liber!

În acest sens, RALPH WALDO EMERSON afirmă: „Acela este mare, care este ceea ce este de la natură și care nu ne amintește niciodată de alții. „Dacă privim o dată cu atenție anumite grupuri de oameni, de pildă interpreți (interprete) de șlagăre germane, observăm cu stupoare că toți (toate) seamănă între ei (ele)! Astfel încât putem considera exagerat enunțul lui EMERSON, fără însă a ne putea sustrage complet informației sale. Vom formula această idee după cum urmează:

Cu cât cineva este mai „el însuși", cu atât mai mică este probabilitatea de a se înregistra la el semnale care să fie incongruente cu persoana sa.

Un asemenea om lasă impresia că ar fi „dintr-o bucată", deoarece nu există nici un fel de semnale care să nu pară potrivite cu el. Este vorba chiar de „omul întreg", iar acest lucru ne convinge în cele din urmă.

De altfel, chiar și aspectul amploarei mișcării (v. Cap. 6.1.1) poate fi pus în legătură cu congruența în raport cu persoana

respectivă. Cineva, ale cărui semnale sunt, preponderent, în armonie cu propria persoană, respectiv cu personalitatea sa, va face rareori gesturi care să poată fi receptate drept prea „ample" sau prea „mărunte", acest atribut putându-se referi atât la amploarea concretă a gestului, cât și la sensul figurat. În această ordine de idei, socotesc drept o prejudecată faptul că amploarea unui gest trebuie să fie neapărat direct proporțională cu mărimea corpului și că, prin urmare, numai oamenii de statură înaltă și-ar putea permite „gesturi mari", iar oamenii scunzi ar trebui să gesticuleze „meschin". (Oricum, nu pot fi prea „obiectivă" în legătură cu această problemă*.)

6.2.2 Gestica fără conținut

Până acum, am analizat semnalele pe baza conținutului lor informativ. Există totuși un fenomen care trebuie amintit pe scurt: Nu ați observat că există oameni, ale căror gesturi nu conțin nici o informație (în afară de informația că nu conțin nici o informație)? Oameni care gesticulează absolut nemotivat, ale căror mâini se mișcă sacadat, încoace și încolo? Mișcări abrupte, care se potrivesc doar ritmului propriei vorbiri (v. și Anexa A!)?

Această gestică aparentă, mecanică, poate fi uneori observată, de exemplu, când conferențiarii își citesc textele. De multe ori, aceștia chiar dau impresia că și-ar vedea textele pentru prima dată în acel moment (ceea ce, desigur, se și întâmplă câteodată). Dar și cei care iau parte la o mică rundă de convorbiri au, uneori, această particularitate „în sine". *O* posibilă încercare de interpretare ar spune, desigur, că un astfel de om nu ar fi cu adevărat „el însuși" (în acea clipă). Poate că repetă papagalicește ceva ce a auzit/citit, dar încă nu a prelucrat din punct de vedere spiritual/emoțional? Cunosc, de exemplu, un instructor în domeniul industrial, care expune materialele altora, fără a le fi prelucrat realmente, utilizând adesea o asemenea gestică - de fapt, nici o gestică - și, firește, nefiind în stare să convingă auditoriul.

* Cine mă cunoaște *bine*, se poate amuza acum!

Această gestică aparentă poate fi observată și când cineva vorbește pentru a se auzi vorbind, cu toate că, de fapt, nu are nimic de spus, ceea ce dă de înțeles cu convingere, deci cu întreaga sa personalitate. Uneori, această gestică aparentă poate fi și un semnal pentru faptul că persoana respectivă este, mental, „cu totul în altă parte", dar, pentru moment, nu se poate sustrage discuției. Atunci pare că ar vorbi mecanic, pronunțând cuvintele așteptate, dar fără o gestică „reală", vie, congruentă, care să se potrivească persoanei sale.

6.3 Limbajul corpului

Dacă, din nou, pornim de la premisa că omul nu „are" un corp, ci *este* corpul său, rezultă de aici, de asemenea, că faptul de A-Fi-Așa și faptul de A-Fi-Corpul tău, trebuie să se afle într-o relație strânsă.

Există kineticieni care interpretează întregul corp pe baza efectului semnalelor, atribuind gesticii toate semnalele enumerate mai jos, deoarece ei afirmă următoarele: „Formele de expresie ale întregului corp, din care se deduc procesele ce se ascund în acestea, sunt așa-numitele *mișcări* ale acestui corp". Ce fel de semnale observați dumneavoastră și despre ce fel de „procese ascunse" ar putea fi vorba?

6.3.1 Sănătate și boală

Știm că un om bolnav „arată rău", adică pielea lui se „manifestă" altfel decât de obicei: Poate păli sau se poate înroși, poate capăta o tentă cenușie, poate fi deosebit de uscată sau de grasă ș.a.m.d. În afară de aceasta, se schimbă si comportamentul unei persoane bolnave: Tonusul slăbește, flexibilitatea mișcărilor se reduce. Mai departe, se modifică și calitatea gesticii: Un om bolnav va gesticula „slab" și „obosit" etc.

Cele mai multe indicii se pare totuși că le oferă pielea însăși. Acest lucru nici nu trebuie să ne mire foarte mult, dat fiind că ea este „atât cel mai întins, cât și cel mai complex organ al corpului nostru" (61). În plus, ea reprezintă granița

dintre „exterior" și „interior", astfel încât va reacționa la influențele și procesele externe, ca și la cele interne. Când ne ardem, de pildă, iritarea vine din exterior și, cu toate acestea, facem băsici. Dacă manifestăm vreun simptom de intoxicație, iritarea a fost în „interior", totuși aceasta provoacă o erupție sau alte reacții ale pielii. Mai mult, rezistența pielii reacționează la cei mai mici stimuli afectivi, scăzând la emoții și crescând, din nou, la calm și liniște.

Dacă doriți să vă exersați ochiul și cu privire la asemenea semnale, să dăm câteva exemple. Nu afirmăm că ar fi „neapărat adevărate", dar ar putea fi absolut „adevărate":

Neobișnuitele nuanțe coloristice dintre nas și buza superioară ar trebui să fie un indiciu al bolilor tubului digestiv, în special dacă se poate observa un ton cenușiu. Schimbarea culorii sub ochi indică probleme de circulație. Dacă această culoare tinde spre violet, există pericolul unei tuberculoze.

Cearcănele de culoare relativ închisă (în jurul întregului ochi) sugerează afecțiuni cardiace, mai ales atunci când, în același timp, pielea nasului și a buzelor este uscată.

Se poate însă întâmpla să întâlniți pe cineva care, după ce v-a privit *unghiile*, să afirme: „Suferiți de circa 3 săptămâni de o lipsă acută de calciu*." Dacă, apoi, mergeți la medic, vă va confirma, probabil, acest lucru. De ce? În primul rând, pentru că și unghiile aparțin pielii, iar în al doilea rând, pentru că o unghie are nevoie de circa 6 luni pentru a crește de la marginea pielii până la buricul degetului, astfel încât aici se poate afirma ceva chiar în termeni „calendaristici", referitor la intervalul de timp. În timp ce o nuanță de gri observată pe față nu poate indica în nici un fel dacă deficiența respectivă s-a instalat cu câteva zile sau deja cu câteva săptămâni în urmă. Semnalele pe termen scurt ale pielii le simțim și noi, atunci când ni „se face părul măciucă" (și părul îi aparține pielii), când ni se face pielea de găină, când ne trece „un fior pe șira spinării" (sau ne trec toate căldurile). Pe termen lung însă, pielea „însemnează" tulburările, astfel încât un specialist le poate „citi" dintr-o privire.

* Petele albe de pe unghii indică această carență.

Cu toate acestea, este nevoie un exercițiu susținut, de ani întregi (cu un control curent al rezultatului prin teste de laborator), pentru a-ți exersa cu adevărat „ochiul" pentru aceste grupuri de semnale. La fel de greu este să îți formezi „corect" ochiul pentru celelalte semnale ale limbajului corpului, pentru a putea descifra anumite informații din încordarea pielii sau tonusul muscular, de pildă. Ce-i drept: câte o mamă, câte un medic (de țară), câte un preot au această abilitate, spre deosebire de mulți psihologi, psihiatri sau medicinişti!

6.3.2 Semnale ale sufletului

În Cap. 4.2 am amintit deja conceptul japonez *Hara* și fascinanta carte cu același titlu a lui DÜRKHEIM (22). Iată, în continuare, un citat din această operă:

> „Pieptul înainte - burta înapoi... 'Un popor pentru care această zicală a putut deveni un ordin obișnuit, constituie un mare pericol' - mi-a spus un japonez în anul 1938.
>
> 'Pieptul înainte - burta înapoi' este cea mai scurtă formulă pentru a exprima o ținută deficitară de principiu a omului sau, mai exact: pentru ținuta corpului, care recomandă și fixează o atitudine interioară greșită.
>
> (Deoarece) 'pieptul înainte - burta înapoi' conduce la o atitudine care *ratează structura ordinii naturale.* Acolo unde centrul de greutate este deplasat „în sus", iar punctul de mijloc este blocat, acolo va fi înlocuit în mod forțat și raportul firesc dintre încordare și relaxare, printr-o disproporție. Omul, ca *ființă*, nu își are rădăcinile în sine." (Pag. 11)

În timp ce în Cap. 4.2 cercetam ținuta tocmai pe baza *unui* efect al semnalului, analiza lui DÜRKHEIM merge un pas mai departe, considerând ținuta, în principiu, drept semnal al sufletului. Acest lucru îl demonstrează citatul care urmează, în care DÜRKHEIM (22) urmărește chiar *sensul vieții*, așezându-l în relație cu ținuta:

> „(Când lipsește centrul exact)... atunci se deplasează echilibrul forțelor sale (= ale omului), iar *eul îngâmfat își schimbă drumul în dezvoltarea sa superioară*... Eul, în calitate de centru al conștiinței noastre naturale, poate servi adevăratului sens al întregii vieți omenești, dacă, în loc să își dea aere de stăpân, rămâne slujitorul unei vieți măreție. Acolo unde există deviza 'pieptul înainte - burta înapoi', micul ego se urcă pe tron... „ (Pag. 6)

Vedem așadar că termenul de „limbaj al corpului" poate cuprinde mult mai mult decât interpretarea unui grup de semnale referitoare la momentul prezent. Atât semnalele pielii, cât și cele ale sufletului, spun mai mult despre noi, indiferent de această clipă măruntă. Presupunând că și există cineva care îndrăznește să interpreteze astfel de semnale.

Am constatat, în mod repetat, că *încercările* de interpretare a acestor semnale ale sufletului pot duce, cu ajutorul *controlului ulterior al rezultatului*, în sensul întrebării cu un scop precis *într-un cerc de prieteni*, la discuții absolut fascinante, din care se iese oarecum pe gânduri. Dacă doriți să verificați singuri acest lucru...

6.4 Acțiunea ca semnal

Am atras deja o dată atenția asupra faptului că nu orice acțiune trebuie să reprezinte, neapărat, o acțiune manuală. Ne vom referi la ambele tipuri de atitudini.

6.4.1 Acțiunile

Mulți specialiști în kinesică interpretează *orice atitudine* în sensul „gesticii". În această privință, tocmai cercetătorii științelor comportamentale, cu orientare psihanalitică, abordează adesea „interpretări" FREUDiene. Astfel, uitarea unei acțiuni promise este interpretată ca o non-voință a respectivei acțiuni. O promisiune este analizată ca o realizare deficitară, după sensul propriu-zis, pe care pare să îl

descopere cel care face promisiunea. (De exemplu, când cineva spune: „Aș vrea ca nevasta mea să își ia un iubit", ar vrea să spună, de fapt, „să nu își ia nici un iubit".) Mai departe, printre realizările deficitare FREUD-iene se numără, de pildă, spartul frecvent al vaselor în timpul spălatului, printre alte „accidente" frecvente, care trece drept semnal pentru faptul de a nu se fi vrut, de fapt, să se realizeze acțiunea respectivă.

Cu toate că te poți „rătăci" tocmai în această variație a interpretărilor, vreau să spun că, dacă nu se exagerează, ea poate reprezenta o completare legitimă a interpretării limbajului corpului. În cazul acesta, se înțelege, există un foarte mare pericol de a crede că l-ai „ghicit" pe celălalt, adică se uită să se aplice controlul rezultatului! De aceea, tocmai acest tip de analiză are ca rezultat faptul că foarte multă lume se ferește, pe drept cuvânt, de „suprapsihologizare", mai ales pentru că este foarte ocolită o astfel de interpretare aparținând unei școli psihologice. Când asemenea semnale sunt totuși considerate drept o completare, spre a provoca *o discuție deschisă* cu celălalt, acest lucru poate folosi pe deplin unei bune comunicări, desigur, cu condiția ca și celălalt să *dorească* acest dialog deschis!

Să presupunem că o gazdă se ridică brusc, de mai multe ori, să mai aducă *încă ceva* pentru musafirii săi. În cazul de față, această acțiune ar putea fi apreciată în totalitate drept semnal, ducând la întrebarea: Oare de ce este pe fugă tot timpul? Dacă, într-un cerc de prieteni, există posibilitatea de a și pune o astfel de întrebare (de control), se poate întâmpla să se și descopere lucruri extrem de interesante!

Sau închipuiți-vă că stați la o plăcută șuetă cu unul dintre prietenii dumneavoastră și, dintr-o dată, vă dați seama cât de des vă *întrerupe discuția* soția lui, pentru a *întreba* dacă mai dorește cineva ceva de băut, de mâncat, de fumat? După părerea mea, aici ar fi mai bine să ne gândim ce *semnal* ne transmite ca, în loc să ne enervăm, pur și simplu, și apoi să revenim, iritați, la discuția noastră. Poate se simte, neglijată, trecută cu vederea? (Cam aceasta este soarta soției, de multe

ori, când *el* invită „bărbați"!) Poate că afirmăm că vrem să o antrenăm și pe ea în discuție, dar arătăm, prin veșnicele noastre discuții profesionale, plictisitoare pentru ceilalți, că nu punem preț pe remarcile ei, dacă nu înțelege 'chineza' noastră de specialitate? (În acest caz, acțiunea noastră va fi interpretată tot pe baza efectului semnalelor!) Poate că ea așteaptă de multă vreme, ca noi să încheiem o temă de discuție, pe care o „tot pisăm" de mult, pentru că ei i se pare penibilă (adică pentru că ei îi provoacă o senzație penibilă)?

Sau vă gândiți la acțiunea unei persoane care, prin privitul-la-ceas vrea să dea de înțeles că trebuie să plece, în timp ce noi vorbim, imperturbabili, mai departe?

Vedeți, deci, că tocmai *acțiunile care sunt repetate mai des* pot fi interpretate relativ ușor, pe baza efectului semnalelor, când, în loc să te enervezi, mai bine întrebi: „De ce acționează celălalt (acum) așa?"

6.4.2 Acțiuni ale mâinilor

Să ne întoarcem la situația unei gazde: Presupunând că, în timpul unei discuții, o gazdă oferă într-una tot felul de „gustări" frumos decorate, ea face acest lucru vârând platoul, atât de neașteptat și brusc, sub „nasul" musafirului, încât acesta trebuie să se tragă, involuntar, înapoi - în cazul de față, putem analiza această acțiune a mâinilor în întregime pe baza efectului semnalelor. Mai departe, abia semnalele suplimentare ne vor ajuta să ghicim dacă gazda este enervată sau dacă este veselă în acel moment (astfel, unele glume sunt, în ochii autorului lor, cele mai spirituale!) sau dacă, poate, nu are „simțul" zonei intime a celuilalt (v. și Cap. 7), ceea ce unii autori ar defini drept egoism! Se poate întâmpla însă ca gazda să vrea să atragă atenția și asupra sa, adică, în acest caz, se aplică interpretări similare celor de mai sus, de la punctul 6.4.1.

Fie amintite în acest context și acțiunile mâinilor, care îi pot zăpăci sau descumpăni pe alții. Un exemplu în acest sens ar fi mama care îi încheie fetiței paltonul, după ce o asigură verbal că ar avea *încredere* că poate face singură acest lucru (v. Cap. 2.3). Nenumărate alte exemple sunt zilnic oferite de

părinți, profesori, instructori și educatori, când aceștia nu pot veni în întâmpinarea tânărului, pentru că sunt nerăbdători și pentru că sunt obișnuiți să facă totul singuri. Așa, de exemplu, tatăl șade pe covor lângă fiu și vrea să îl „ajute" pe acesta să monteze la loc un ștecher. În timp ce tânărul reflectează care va fi pasul următor, tatăl se și repede să îi *explice*! Cum poate ști fiul dacă ar fi putut să se descurce singur? Cum își poate dezvolta încrederea în sine și în capacitatea lui, dacă nu i se dă posibilitatea controlului rezultatului? (Gândiți-vă, vă rog, la efectul Pygmalion, pe care l-am amintit în Introducere. Vezi și Anexa B, Pag. 239 și mai departe.)

6.4.3 Limbajul corpului la volan?

Mulți participanți la seminar aduc în discuție această temă. Vor să știe în ce măsură modul în care cineva conduce mașina (așa-numitele acțiuni de șofat) ar avea efectul unui semnal. În opinia mea, aici trebuie să ne gândim la două lucruri. În primul rând, în ce măsură consideră un om că este important ce cred alții despre el? Adică, în ce masură își face *griji* cel care pune întrebarea despre cum vor „analiza" ceilalți comportamentul la volan? În al doilea rând, un om în mașină se află într-o carapace protectoare, ceea ce ar trebui să îi modifice reacțiile *până la un anumit punct.* (Aceasta explică poate și de ce unii șoferi sunt mult mai „obraznici" când sunt la volan, decât atunci când sunt lipsiți de acest mijloc de apărare.) Cu toate acestea, *până la un anumit punct*, se poate porni de la premisa că și comportamentul la volan este „tipic" pentru un om. Dacă, de exemplu, pe autostradă, un șofer circulă „cu încăpățânare" pe stânga, iar șoferul care vine în spatele lui îi arată, didactic, plăcuța indicatoare care limitează viteza la 120 km/h, atunci el manifestă, în mod sigur, o anumită trăsătură a firii sale. Cu siguranță că și în afara condusului, are aceeași atitudine didactică, atitudine ce îi face plăcere!

Dacă, așadar, în momentul în care vă aflați la volan, doriți să fiți atenți la efectul semnalelor, mai întâi trebuie să țineți seama că întrebările de control sunt posibile (sau de dorit) numai în cazuri extrem de rare. Mai departe, trebuie să vă fie clar că tocmai în traficul rutier percepem și judecăm lucrurile adesea foarte subiectiv și emoțional! Dacă, în ochii noștri, cei care nu opresc la semafor sunt oricum niște „idioți", nu vom înțelege niciodată înclinația lor spre economie. (În acest context, fiind complet lipsit de importanță dacă se economisește mai mult în mod „obiectiv", atunci când nu se oprește la semafor. Faptul că mulți oameni cred acest lucru, ar putea constitui pentru ei, în acest caz, baza deciziei, adică motivul.) Sau: Când ne enervăm din cauza unui șofer, care (după părerea noastră) demarează *prea* repede sau *prea* încet atunci când bariera din fața noastră s-a ridicat în sfârșit, nu vom analiza niciodată, firește, comportamentul său pe baza semnalelor pe care le-a „emis" în realitate prin acest comportament!

Așadar, din nou: Atenție la interpretare, deși, tocmai în acest domeniu, observația cu un scop precis poate face multă plăcere, *dacă* se poate lua distanța necesară (în sinea sa)!

Capitolul 7
Zona și distanța

Cele mai fascinante observații le putem face când învățăm să percepem conștient cum se comportă oamenii în raport cu spațiul care îi înconjoară.

În ceea ce privește tema acestui capitol, știința* găsește tot mai multe date care indică faptul că anumite *instincte* par să fie activate tocmai în relație cu comportamentul privitor la păstrarea distanței (respectiv că acest comportament cu privire la păstrarea distanței este „reglat", dacă nu de instincte, cel puțin pe un plan vast al inconștientului - v. și Anexa A). Kineticienii vorbesc adesea de legile „nescrise", care reglează comportamentul nostru în funcție de zone. Dacă, totuși, ar fi „corecte" *cele mai recente date ale biologilor geneticieni, ale antropologilor* și *ale neurologilor*, atunci aceste legi ar fi foarte bine conturate, și anume în acidul dezoxiribonucleic din codul genetic.

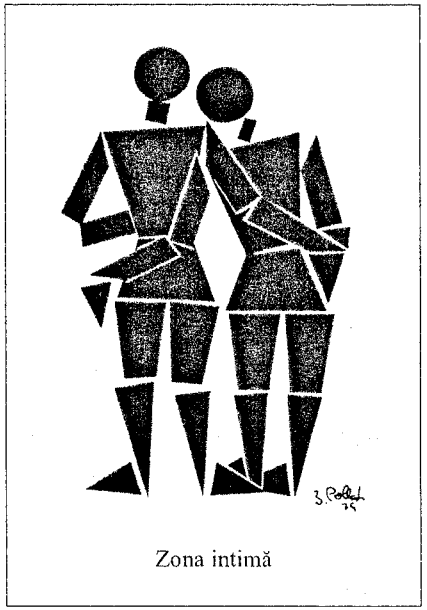
După cum știți, nu lăsăm orice persoană să se apropie la fel de mult de noi. Pentru a putea vorbi detaliat despre distanța care ne desparte de ceilalți la un moment dat, vom împărți spațiul în care ne aflăm în patru zone. Acestea se numesc zona intimă, zona personală, zona socială și zona publică (după HALL, 38b).

7.1 Zona intimă

În anglo-saxonă, zona intimă este numită și „bubble", ceea ce înseamnă „bășică". *Ea ne înconjoară trupul ca un al doilea înveliș.* Înlăuntrul acestui înveliș ne simțim siguri. Pe cei care

* Bineînțeles, nu numai kinesica, ci și alte domenii de specialitate!

nu au voie să încalce zona noastră intimă, îi ținem la o distanță de circa o jumătate din lungimea unui braț* față de „trup", pentru a nu se putea atinge prea mult de „înveliș" (= piele).



Zona intimă

Fig. 10

Cum sună, așadar, condiția conform căreia lăsăm pe cineva să pătrundă în zona noastră intimă?

Condiția conform căreia lăsăm de bună voie pe cineva să pătrundă în zona noastră intimă este încrederea.

Termenii acestui enunț nu au voie să fie inversați: Nu lăsăm să pătrundă în zona noastră intimă pe oricine în care avem încredere! Dacă, însă, lăsăm pe cineva să pătrundă, o facem numai pentru că avem încredere.

* Există deosebiri culturale, vezi mai jos.

Cuvântul-cheie al ultimei regule este „de bună voie". Știți că, în practica zilnică, nu intră în zona noastră intimă numai oameni pe care i-am lăsat de bună voie să se apropie de noi atât de mult. Astfel încât, se întâmplă adesea să se apropie cineva de noi prea mult, făcându-ne să ne simțim presați sau chiar amenințați de persoana respectivă. Nu ne place atunci când cineva ne abordează „neautorizat" într-un mod prea „apropiat".

Ne place să decidem singuri, cu cine dorim să fim atât de „intimi" și cu cine nu. De aceea, cineva care depășește cu ușurință granița invizibilă, trezește în noi senzații de neplăcere:

Cineva care desconsideră zona intimă a altcuiva, desconsideră, în același timp, și persoana respectivă.

Unii oameni par să suporte mai bine decât alții intruziunea în zona lor intimă. În principiu, totuși, putem reține următoarele: Cu cât ne deranjează mai mult ceva, cu atât producem mai mulți hormoni de luptă, deoarece în sinea noastră ne „comutăm" pe atitudinea defensivă. Acești hormoni de stres au rolul de a ajuta organismul, în situațiile când trebuie să lupte sau să se sustragă de la ceva. Așadar, când starea noastră interioară se canalizează pe atitudinea de luptă sau de evadare, deoarece s-a apropiat cineva prea mult de noi, acest lucru înseamnă: În cazul în care nu ne putem apăra, fiindcă nici lupta, nici evadarea nu sunt posibile, stocăm acești hormoni de stres în sistemul nostru. Astfel încât, acest om ne pricinuiește nu numai un rău „psihologic", ci și unul concret fiziologic, determinabil*! Întrucât celor mai mulți dintre noi li se clarifică doar foarte vag sau inconștient propriul comportament în funcție de zone, doar în cazuri extrem de rare își pot cere un drpt, *verbalizând* senzațiile. Tocmai de aceea, semnalele non-verbale ne dau cele mai bune indicii!

Poate că ar trebui interpretată celebra frază a lui DIOGENE, adresată lui ALEXANDRU CEL MARE, drept o rugăminte către acesta de a ieși din zona sa intimă. DIOGENE

* V. „Bucurie prin stres" (7a).

i-a spus marelui conducător de oști: „Dă-te la o parte din soarele meu!" Iar „marele" ALEXANDRU a avut suficientă considerație față de „micul" DIOGENE, încât să se conformeze imediat rugăminții sale!

7.1.1 Întinderea zonei intime

Un balon de săpun poate fi mai mare sau mai mic, la fel și zona noastră intimă. În principiu, există deosebiri culturale (v. Cap. 9), adică zona intimă este, în unele culturi, de o jumătate din lungimea brațului, în timp ce la alte popoare este de o lungime întreagă a brațului (măsurată de la corp).

În plus, există diferențe chiar în cadrul ariilor culturale: Întinderea relativă a zonei noastre intime, aici și acum, într-un moment specific, depinde de doi factori: în primul rând, de *statutul* partenerilor de discuție și, în al doilea rând, de *dispoziția* de moment a fiecăruia. Cu cât cineva se simte mai sigur pe sine, cu atât mai aproape îi lasă pe ceilalți să se apropie. Invers se petrece cu um om, a cărui fire închisă (v. Cap. 4) sau gestică închisă spre sine (v. Cap. 6) ne arată că, pentru moment, nu se simte prea „bine". Un astfel de om ar dori să se poată apăra, dacă este nevoie. Dar cum să poată face acest lucru, când interlocutorul său stă la o distanță de doi centimetri de el? Nu are spațiul necesar pentru gesturile de apărare. În afară de aceasta, comportamentul cu privire la zone trebuie studiat și sub aspectul *timpului*. Cu cât mai departe stă cineva față de mine, cu atât mai mult timp am să planific, pe baza atacurilor sale, strategia mea de luptă sau de retragere!

Vom trata, pe rând, ambele aspecte, statutul, respectiv sentimentul de siguranță și zona intimă, începând cu cea din urmă.

7.1.2 Siguranța și zona intimă

Din păcate, siguranța unui om este adesea agresată, în momentul în care se pătrunde în zona sa intimă. Acesta este un păcat săvârșit de multă lume, mai ales de următoarele categorii de oameni: șefi (v. Cap. 7.3.1), vânzători, prestatori

Cuvântul-cheie al ultimei regule este „de bună voie". Știți că, în practica zilnică, nu intră în zona noastră intimă numai oameni pe care i-am lăsat de bună voie să se apropie de noi atât de mult. Astfel încât, se întâmplă adesea să se apropie cineva de noi prea mult, făcându-ne să ne simțim presați sau chiar amenințați de persoana respectivă. Nu ne place atunci când cineva ne abordează „neautorizat" într-un mod prea „apropiat".

Ne place să decidem singuri, cu cine dorim să fim atât de „intimi" și cu cine nu. De aceea, cineva care depășește cu ușurință granița invizibilă, trezește în noi senzații de neplăcere:

Cineva care desconsideră zona intimă a altcuiva, desconsideră, în același timp, și persoana respectivă.

Unii oameni par să suporte mai bine decât alții intruziunea în zona lor intimă. În principiu, totuși, putem reține următoarele: Cu cât ne deranjează mai mult ceva, cu atât producem mai mulți hormoni de luptă, deoarece în sinea noastră ne „comutăm" pe atitudinea defensivă. Acești hormoni de stres au rolul de a ajuta organismul, în situațiile când trebuie să lupte sau să se sustragă de la ceva. Așadar, când starea noastră interioară se canalizează pe atitudinea de luptă sau de evadare, deoarece s-a apropiat cineva prea mult de noi, acest lucru înseamnă: În cazul în care nu ne putem apăra, fiindcă nici lupta, nici evadarea nu sunt posibile, stocăm acești hormoni de stres în sistemul nostru. Astfel încât, acest om ne pricinuiește nu numai un rău „psihologic", ci și unul concret fiziologic, determinabil*! Întrucât celor mai mulți dintre noi li se clarifică doar foarte vag sau inconștient propriul comportament în funcție de zone, doar în cazuri extrem de rare își pot cere un drpt, *verbalizând* senzațiile. Tocmai de aceea, semnalele non-verbale ne dau cele mai bune indicii!

Poate că ar trebui interpretată celebra frază a lui DIOGENE, adresată lui ALEXANDRU CEL MARE, drept o rugăminte către acesta de a ieși din zona sa intimă. DIOGENE

* V. „Bucurie prin stres" (7a).

i-a spus marelui conducător de oști: „Dă-te la o parte din soarele meu!" Iar „marele" ALEXANDRU a avut suficientă considerație față de „micul" DIOGENE, încât să se conformeze imediat rugăminții sale!

7.1.1 Întinderea zonei intime

Un balon de săpun poate fi mai mare sau mai mic, la fel și zona noastră intimă. În principiu, există deosebiri culturale (v. Cap. 9), adică zona intimă este, în unele culturi, de o jumătate din lungimea brațului, în timp ce la alte popoare este de o lungime întreagă a brațului (măsurată de la corp).

În plus, există diferențe chiar în cadrul ariilor culturale: Întinderea relativă a zonei noastre intime, aici și acum, într-un moment specific, depinde de doi factori: în primul rând, de *statutul* partenerilor de discuție și, în al doilea rând, de *dispoziția* de moment a fiecăruia. Cu cât cineva se simte mai sigur pe sine, cu atât mai aproape îi lasă pe ceilalți să se apropie. Invers se petrece cu um om, a cărui fire închisă (v. Cap. 4) sau gestică închisă spre sine (v. Cap. 6) ne arată că, pentru moment, nu se simte prea „bine". Un astfel de om ar dori să se poată apăra, dacă este nevoie. Dar cum să poată face acest lucru, când interlocutorul său stă la o distanță de doi centimetri de el? Nu are spațiul necesar pentru gesturile de apărare. În afară de aceasta, comportamentul cu privire la zone trebuie studiat și sub aspectul *timpului*. Cu cât mai departe stă cineva față de mine, cu atât mai mult timp am să planific, pe baza atacurilor sale, strategia mea de luptă sau de retragere!

Vom trata, pe rând, ambele aspecte, statutul, respectiv sentimentul de siguranță și zona intimă, începând cu cea din urmă.

7.1.2 Siguranța și zona intimă

Din păcate, siguranța unui om este adesea agresată, în momentul în care se pătrunde în zona sa intimă. Acesta este un păcat săvârșit de multă lume, mai ales de următoarele categorii de oameni: șefi (v. Cap. 7.3.1), vânzători, prestatori

de servicii, cât și educatori, instructori, profesori și membri ai familiei, respectiv prieteni apropiați, care „aproape fac parte din familie".

Pe când eram în America, am urmărit o dată o femeie care îl pigulea într-una pe băiețelul ei de circa nouă ani, în timp ce acesta se răsucea și își rotea ochii disperat, parcă pentru a semnala întregii lumi cât îi era de neplăcut acest lucru și, în cele din urmă, am întrebat-o pe mamă, de ce făcea acest lucru. „Ce vreți să spuneți?", m-a întrebat ea. Și a adăugat: „Doar este fiul *meu*!" Tot la fel, mulți părinți cred că ar avea *dreptul* să pătrundă oricând în zona intimă a copiilor lor (chiar dacă aceștia au crescut între timp), numai pentru că sunt părinții lor. Mulți parteneri consideră că, acum, celălalt nu ar mai avea dreptul la zona sa intimă, din moment ce a intrat în acest parteneriat. Nenumărați copii suferă din cauza „apucatului de obraz", respectiv din cauza „bătutului bărbătesc pe umăr" din partea anumitor „prieteni de familie", care nu știu să se poarte cu copiii. În mod interesant, astfel de agresiuni în zona intimă sunt adesea însoțite de observații cum ar fi: „Doamne, cât a crescut!", care *nu sunt adresate copilului*, ci reprezintă un enunț *despre* copil, ca și cum acesta nu ar fi de față (cu toate că, în același timp, este lezată zona intimă a copilului!!!). La fel se petrece și la școală: Cu ce drept profesorii pun mâna pe elevi, apropiindu-se prin spatele lor și bătându-i pe umăr (părintește)?! De remarcat este faptul că pe mulți copii îi bucură acest gest - în vreme ce pe alții îi face să sufere această intruziune în „învelișul" lor intim, fără a îndrăzni totuși *să spună acest lucru*. Dar limbajul corpului lor se „exprimă" clar împotriva acestui fapt, numai că mulți profesori nu îl pot interpreta. La fel li se întâmplă și nenumăraților învățăcei cu educatorii lor.

Aș vrea să nu fiu prost înțeleasă în această privință: Firește că un om îl poate impresiona pe un altul. Nu vrem să apreciem această relație în sine drept negativă*. Trebuie să ne fie

* Dimpotrivă, după cum reiese evident din cartea „Bucurie prin stres" (7a), în caz de dubiu, pledez pentru *mai multă apropiere*, pentru *mai multe contacte* cu ceilalți și *mai multă tandrețe!* Dar aici este vorba despre un alt aspect.

limpede faptul că un om nu poate fi atins, fără a se pătrunde în zona sa intimă. Cu cât un om este mai nesigur, cu atât mai mult *suferă* în cazul unei astfel de agresiuni. Întrucât însă educatorii doresc adesea să îi „încurajeze" tocmai pe cei nesiguri, nu fac altceva decât să accentueze spaimele copilului sau ale tânărului respectiv, prin acțiunea lor bine intenționată. De aceea, trebuie să exersăm interpretarea semnalelor distanței, pentru a fi siguri că acest copil anume receptează gestul nostru *prietenesc* într-adevăr drept pozitiv! Pentru că un om a cărui zonă intimă este lezată, se simte desconsiderat și ca om. Nu degeaba este folosită, la interogarea prizonierilor, strategia pătrunderii cu forța în „învelișul" intim al acestora, deoarece se urmărește constrângerea lor, pentru a-i „supune". Din două filme polițiste de la televizor, unul vă va oferi precis asemenea scene. În afară de aceasta, cei care vor să „umilească" pe cineva, vor folosi, ca parte a strategiei lor, pătrunderea intenționată în zona intimă a celui vizat, care nu îndrăznește să se apere. Această strategie are succes, măcar pentru faptul că acela în al cărui „înveliș" se pătrunde *neinvitat*, *suferă* din această cauză!

Am amintit și despre acei prestatori de servicii care nu păstrează distanța necesară față de clienții lor. Acest pericol apare îndeosebi la meseriile în care prestatorul de servicii trebuie să lucreze în zona intimă a clientului, de exemplu la coafor, la masaj, la croitorie ș.a.m.d. Cu cât astfel de persoane sunt mai sensibile la semnalele emise de clienții lor cu privire la distanță, cu atât mai mic este pericolul de a-i supăra pe oamenii respectivi. La probatul hainelor, de pildă, am observat că un croitor priceput întreabă mai întâi: „Îmi dați voie?", apoi așteaptă datul din cap afirmativ (semnalul non-verbal), înainte de a atinge clientul.

Am menționat, de asemenea, categoria vânzătorilor. Deși, teoretic, orice persoană care sfătuiește pe altcineva într-o problemă *ar trebui să păstreze întotdeauna distanța față de client*, prea puțini respectă acest lucru! De aceea, mulți clienți care au un „înveliș" al zonei intime mai întins, preferă să

primească un sfat care să vină de la o persoană din spatele tejghelei! Pentru că, în acest fel, pericolul agresiunii este mai mic (cu toate că am observat deja multe persoane de la tejghea care se apleacă în față atât de mult, încât clientul trebuie să se tragă înapoi, pentru a-și putea menține intactă zona intimă!).

Din păcate, există și mulți șefi care consideră că au voie să pătrundă în zona intimă a colaboratorilor lor, pur și simplu pentru că sunt „șefi". Iar această remarcă ne conduce spre următorul punct:

7.1.3 Statutul personal și zona intimă

Am spus mai înainte că întinderea zonei intime ar depinde de doi factori: propria dispoziție (respectiv siguranță) și statutul partenerului de discuție. Aici ar trebui, poate, să ne gândim din când în când la o veche regulă: „Ce ție nu-ți place, altuia nu-i face!" Pentru că, astfel, un șef oarecare „își permite anumite lucruri" (urmărindu-i prea îndeaproape pe „oamenii săi") pe care el însuși le-ar respinge energic. Lucruri pe care el însuși le-ar accepta numai scrâșnind din dinți de la *superiorul său*, dacă și acesta ar ignora zona intimă a subalternului său. Deoarece: cu privire la statut există o regulă, care însă nu poate fi și invers valabilă:

Cu cât statutul unei persoane este mai înalt, cu atât mai întinsă devine zona sa intimă, pe care ceilalți i-o recunosc.

Ceea ce, firește, nu trebuie să însemne că superiorii în rang le pot recunoaște celorlalți numai o „zonă intimă nulă".

Noii recruți din armata americană sunt adesea întrebați de cei cu vechime: „Știi în ce împrejurări îi poți trage unui ofițer un pumn în față, fără să fii pedepsit?" Răspunsul constă în numirea unui ordin care prevede că nici măcar un superior în grad *nu are voie să atingă* pe cineva cu un grad inferior, fără a cere permisiunea și a primi-o! Astfel, dacă un „sergent-major" vrea să corecteze cuiva poziția mâinii pe armă, mai întâi (teoretic) trebuie să întrebe dacă i se permite. Desigur că, în practica zilnică, acest „regulament" nu este respectat

întotdeauna, dar „regulamentul" care urmează este totdeauna aplicat. „Dacă un soldat se ferește de o astfel de atingere, inclusiv corporală, această atitudine este considerată drept auto-apărare și *nu poate fi pedepsită!*"

Din păcate, după câte știu eu, nu există în cadrul firmelor noastre o asemenea *lege*, la care angajații, a căror zonă intimă este afectată, să poată face apel. Dar unui „șef" care se apropie prea mult de colaboratorii săi în acest sens, trebuie să îi fie clar că aceste agresiuni pot avea urmări (imprevizibile): Când colaboratorul se „comută" pe atitudinea de luptă sau de fugă (adică produce hormonii respectivi ai stresului) dar, în același timp, nu îndrăznește, de cele mai multe ori, să lupte sau să fugă, atunci acești hormoni rămân în sistem și dăunează corpului. Dacă nu pot fi dezactivați rapid, ei sunt o adevărată *otravă* pentru organism. La fel de bine, i-am putea da respectivului să bea puțin *arsenic*, doar că, în acest caz, am fi foarte conștienți de efectul dăunător. Majoritatea șefilor nu au însă idee cât de mult îi pot afecta pe alții acțiunile lor necugetate, făcându-i nesiguri, enervându-i sau rănindu-i! Așadar, cu cât învățăm mai multe despre semnalele non-verbale, cu atât este mai mic pericolul de a intra „neinvitat" în zona intimă a altora. Deoarece: Așa cum s-a arătat deja, împotriva apropierii față de propria persoană nu poate fi întreprins nimic, *atâta timp cât nici unul din cei doi inși implicați nu suferă din pricina acestei apropieri*. „Invitația" are loc totuși sub forma unor semnale ale limbajului corpului, exact la fel ca și informația că se află cineva în spatele tău, care îți „suflă în ceafă".

Cu privire la tema statutului unei persoane și a zonei sale intime, ne putem gândi și la dotările de birou sau la mesele de scris: Cu cât masa este mai mare, cu atât este mai înalt, de obicei, statutul posesorului ei; dar, totodată, cu cât este mai mare masa, cu atât mai mare este și distanța care îi desparte pe interlocutori de posesorul ei. De aceea, multe cadre de conducere au două variante de purtare a discuțiilor: Fie la masa lor de lucru, pe care o folosesc numai în ocazii „formale", fie într-un colț intim sau într-o sală de conferințe,

în care oamenii se pot „apropia" mai mult unii de alții, decât în cazul purtării discuțiilor peste acea masă de lucru de mari dimensiuni. Dacă însă discuțiile sunt purtate la această masă, atunci trebuie să se țină seama de un alt aspect: Marginea din spate, deci cea din dreptul vizitatorului, este liberă sau ocupată? Și anume, dacă este atât de plină, încât vizitatorul nu poate folosi nici măcar un centimetru din această masă pentru a-și întinde documentele și, în consecință, trebuie să și le țină pe genunchi, atunci și acest aspect poate fi considerat drept un *semnal*. Fie că proprietarul vrea ca pe masa „lui" să nu fie pusă nici măcar o brichetă, fie că vrea să îl aducă pe celălalt într-o poziție în care să nu se simtă în largul său. Sau, pur și simplu, nu are *nici un fel de capacitate de transpunere în situația altuia* și nu știe absolut deloc ce îi „face" vizitatorului său. După părerea mea, ar merita ca, *atunci când un cadru de conducere poartă o discuție cu cineva timp de zece minute, interlocutorul să șadă pe locul său, iar el să șadă pe locul acestuia, experimentând astfel, pe propria-i piele, cum trebuie să se simtă vizitatorul său!* Astfel, după o asemenea experiență, unii șefi au avut grijă să pună la dispoziția vizitatorului o măsuță, alături de masa mare (sau să lase liberă marginea mesei din dreptul vizitatorului). Am mai spus înainte că unui om i se acordă o zonă intimă cu atât mai mare, cu cât statutul său este mai înalt. Acest lucru îl puteți observa și singuri: Dacă la serbarea de Crăciun a firmei dumneavoastră sau în alte ocazii similare, unde în încăpere se află cele mai diverse categorii ierarhice, priviți cu atenție, veți constata că distanța față de cei mai înalți în rang este mai mare când aceștia se întrețin cu subalternii lor. Dacă priviți un grup de străini, de exemplu când trebuie să tratați cu mai mulți domni și/sau mai multe doamne deodată, observarea atentă a distanței și a semnalelor distanței va merita din plin efortul. Adesea considerați, după scurt timp, că o anumită persoană ar fi partenerul dumneavoastră principal de discuție. Apoi constatați că o altă persoană dintre cele de față câștigă mult mai mult teren. Dacă dumneavoastră vedeți în acest indiciu un prilej de căutare orientată a mai multor informații, veți vedea

în curând și alte semnale, care vă vor arăta cine are „de spus" cel mai mult în cadrul acestui grup. Comparați și cu ceea ce am spus despre contactul N-O (Cap. 4.2.4). Adesea nu este persoana care ia deciziile conform organigramei firmei (așadar pe hârtie)*!

Până acum am indicat în diverse feluri semnalele distanței, fără însă a le identifica. Cum arată cineva că altcineva se apropie prea mult de el? Este de la sine înțeles, că *atitudinea de fugă* se asociază cu rezematul pe spate sau cu un pas înapoi, printre altele. Pot apărea și gesturi protectoare, respectiv construirea unui „zid" din obiecte. *Atitudinea de luptă* va arăta contrariul: I se iese celuilalt în „întâmpinare", respectivul încearcă să se „afirme" sau poate chiar reacționează verbal involuntar.

Pentru că tocmai aceste semnale sunt atât de importante, puteți învăța cel mai mult despre ele dacă, asemeni unui om de știință, vă determinați mediul ambiant *să producă* semnale ale distanței, astfel încât acestea să poată fi *observate cu un scop precis*. Referitor la aceasta, vă propun să faceți singuri experimentul menționat mai jos (v. Cap. 7.1.5).

7.1.4 Zona intimă la masă

Când stați la masă împreună cu cineva, este valabilă, în primul rând, următoarea lege „nescrisă":

Când două persoane stau la aceeași masă, fiecare din ele consideră jumătate de masă drept parte a zonei sale intime.

* Despre statut, simbolurile statutului, ritualuri și limbajul corpului, s-ar putea scrie o carte întreagă. Și de altfel, cineva a făcut deja acest lucru! Este vorba de cartea unui antropolog englez, care a petrecut câteva luni în jungla africană, iar apoi, în continuare, câteva luni la mari concerne, cum ar fi, de pildă, IBM. Paralelele pe care el le face sunt absolut stupefiante și, în plus, foarte amuzant descrise. În mod semnificativ, titlul cărții este: „A fi manager precum sălbaticii" (66). Este o carte fascinantă care, după mine, merită citită.

Excepție fac oamenii timizi, care le atribuie celorlalți un „statut" mai înalt decât lor înșile, cât și situațiile în care una din persoane are cu adevărat un statut superior.

Legat de acest aspect, Julius FAST (28) descrie experimentul făcut de cineva cu el:

7.1.5 Un experiment cu privire la zona intimă (după FAST)

„De curând luam masa de prânz cu un prieten, un psihiatru. Ne aflam într-un restaurant cochet, la o măsuță... El și-a scos pachetul de țigări, a tras din el o țigară, pe care a aprins-o, apoi a pus pachetul pe masă, la o distanță de trei sferturi din lățimea acesteia, în fața farfuriei mele.

În tot acest timp, vorbea mai departe, iar eu îl ascultam, dar într-un anume fel nedefinit, nu mă simțeam prea în largul meu, cu toate că nu puteam să îmi dau seama de ce. Această senzație s-a accentuat în momentul în care interlocutorul meu a început să își împingă tacâmul înspre mine, așezându-l lângă pachetul de țigări și ocupând, din ce în ce mai mult, partea mea de masă. Apoi s-a aplecat peste masă spre mine, în timp ce spunea ceva cu glas răspicat. Nu am înregistrat exact ce spunea, pentru că în acea clipă aveam o senzație foarte neplăcută.

În cele din urmă, prietenul s-a îndurat de mine și mi-a spus: „Tocmai ți-am făcut o demonstrație, din punctul de vedere al limbajului, ca să zicem așa, referitoare la o trăsătură de bază a comunicării non-verbale!"

L-am întrebat uimit: „Ce trăsătură de bază?"

„Te-am agresat și, prin aceasta, te-am provocat. Te-am adus în situația în care trebuia să te impui și acest lucru te-a deranjat."

Încă neînțelegând, am întrebat: „Dar cum asta? Ce ai făcut?"

„Mai întâi, am mișcat pachetul de țigări", mi-a explicat el, „însă printr-o lege nescrisă, masa este împărțită în două, adică pe jumătate este a ta și pe jumătate a mea".

„Dar nu eram conștient de o asemenea împărțire."

„Bineînțeles că nu. Cu toate acestea, regula există. Fiecare din noi și-a „marcat" mental teritoriul. În mod normal, am fi „împărțit" masa conform acestei reguli. Totuși, împingând

pachetul meu de țigări pe jumătatea ta de masă, eu am încălcat acest contract nescris. Cu toate că nu-ți dădeai seama, în mod conștient, de ceea ce făceam eu, nu te simțeai prea în largul tău... Apoi a urmat cea de-a doua intruziune a mea, când mi-am împins tacâmul și farfuria spre tine. Și, în fine, a urmat corpul meu, aplecându-se înainte... Te simțeai din ce în ce mai prost, dar de fapt, încă nu știai de ce." (Pag. 16)

Pentru a putea repeta experimentul cu alte persoane, trebuie mai întâi să ne formăm ochiul, cu privire la modul în care cineva își poate delimita „teritoriul", deoarece anumite persoane fac acest lucru foarte clar (chiar dacă, de cele mai multe ori, inconștient). *Cu cât este mai evidentă delimitarea zonei intime la masă, cu atât mai acut va reacționa mai târziu cineva la încălcarea ei.*

Câteva exemple:

Se folosesc chiar *obiecte* pentru a „trage" granița. Acestea pot fi obiectele existente în imediata apropiere (sarea sau piperul, zaharnița, scrumiera), precum și obiectele aduse cu sine (țigările, bricheta, pixul sau stiloul).

Uneori sunt folosite *coatele*, așezându-le pe masă cât se poate de depărtate, mai ales când se dorește să nu se așeze alături celălalt, pentru că zona intimă este mai ușor de apărat față de o persoană așezată vizavi, după cum vom mai vedea!

Și *mâinile* se pot folosi pentru a-ți delimita „propriul teritoriu", în special imediat după ce persoanele s-au așezat, când, ca să zicem așa, teritoriul abia se stabilește.

Dacă acum repetați experimentul pe care prietenul lui FAST l-a făcut cu acesta, veți învăța să recunoașteți *primele* semnale ale distanței, cu ajutorul cărora persoana din fața dumneavoastră vă semnalează că vă apropiați prea mult de ea. *În momentul în care percepeți un asemenea semnal (v. mai jos), vă retrageți ultimul demers și observați reacția de ușurare a partenerului dumneavoastră de discuție. Imediat după aceea, repetați ultima dumneavoastră mișcare și observați din nou ce se întâmplă.* Numai așa învățați să vă dezvoltați „al șaselea simț" pentru semnalele de apărare.

Ce fel de semnale observați? Am explicat deja că hormonii de luptă „finanțează" atitudinea de luptă sau de fugă, deci veți observa semnalele de *luptă*, respectiv de *fugă*! FAST (28) nu pare să fi adoptat *atitudinea de fugă* nicidecum, când prietenul său făcea experiențe cu el. Dar avea o senzație neplăcută, ceea ce prietenul său a simțit! Acest lucru înseamnă că primele semnale de fugă apar chiar în modificările minime de atitudine, respectiv în expresiile mimice, pe care putem învăța să le recunoaștem, cu toate că sunt greu de descris. Cineva poate închide ochii sau gura, dar poate întrerupe și contactul vizual sau poate ridica o barieră, până să „fugă" vizibil, rezemându-se pe spate ostentativ. Prin această rezemare, ceea ce se întâmplă întotdeauna într-un anumit moment, *dacă* persoana cealaltă tinde spre atitudinea de fugă, cel care se reazemă a obținut un avantaj interesant: Chiar dacă nu a fugit, și-a lărgit zona intimă, astfel că fuga deschisă nu mai pare necesară. Acest „respiro" creat între el și masă mărește, pe de o parte, teritoriul, iar pe de altă parte, mai are avantajul că în acest spațiu nu poate fi interpus nimic, în afara propriei mâini, respectiv a propriului corp, în momentul în care respectivul se apleacă mult înainte (cum a făcut la sfârșit prietenul lui FAST)*. Dacă veți încerca să aplicați acest experiment, veți constata adesea că persoana ccalaltă își va trage scaunul mult înapoi, pentru a se rezema apoi cu spatele, la mare distanță. În această situație, ar trebui să fiți pe jumătate pe masă, pentru a putea pătrunde în teritoriul său. Prin urmare, respectiva persoană se simte acum (destul de) sigură!

Atitudinea de luptă se manifestă cu totul altfel: Mai întâi, celălalt va începe, de multe ori încă inconștient, *să împingă înapoi* obiectele pe care le-ați pus în teritoriul lui. Dumneavoastră le împingeți la loc în teritoriul său, iar el le împinge din nou înapoi. Aceasta se poate repeta o dată, de două sau de trei ori, până când celălalt devine conștient de

* De aceea, față de o persoană așezată vizavi este mai ușor să îți aperi zona intimă, decât față de un partener de discuție care șade alături de tine. În acest caz, ar trebui să te răsucești lateral, ceea ce ar fi incomod și mai neobișnuit.

acest proces. Atunci el va începe „lupta", de exemplu exclamând agresiv (v. Intonația, Cap. 8): „Dar mai *lasă* asta odată!" sau „lovind" cu agresivitate unul dintre obiectele aflate pe teritoriul dumneavoastră ș.a.m.d.

Cu cât faceți mai des acest experiment, cu atât învățați mai bine să percepeți conștient și să interpretați toate nuanțele posibile!

7.1.6 Variațiuni ale experimentului

Desigur că puteți face testele și fără masă. De pildă, dacă stați la o coadă așteptând ceva, vă puteți apropia, pe nesimțite, prea mult de cel din fața dumneavoastră, observându-i primele reacții și apoi dându-vă înapoi. Dar tot ați învățat ceva! Acest experiment îl puteți face aproape mereu, când vă întrețineți cu cineva. În special cu noi parteneri de discuție, acest lucru poate fi revelator, *dar abia atunci când sunteți siguri că recunoașteți imediat, chiar de la început, semnalele de indispoziție* și vă puteți „retrage"! Altfel, firește, vă veți enerva interlocutorul, se înțelege de la sine!

Dacă experimentați frecvent în acest fel, puteți fi o dată atenți, în ce măsură vi se pare justificată *presupunerea* mea: În timp, mi-am format părerea că tocmai acest experiment ar putea lămuri dacă partenerul de discuție tinde mai curând spre fugă sau spre luptă, atunci când hormonii săi de stres „se revarsă" (7a). Cineva care, în caz de dubiu, reacționează agresiv, va reacționa și la experimentul dumneavoastră mai curând nemulțumit, față de cineva care, în caz de dubiu, înclină mai mult spre fugă. Dacă presupunerea mea s-ar dovedi corectă, acesta ar fi un prim indiciu pentru noii parteneri de discuție. Deoarece, așa cum am arătat în cartea „Cum să negociem corect din punct de vedere psihologic" (7b), „tipurile de persoane puse pe fugă" ne creează uneori dificultăți, dacă se sustrag *verbal sau indirect*, de exemplu *făcând promisiuni sau concesii pe care, mai târziu, nu le mai pot respecta.* Dacă, așadar, ar exista un indiciu asupra cuiva, că ar fi un astfel de tip pus pe fugă, partenerii de discuție ar putea fi avizați să fie deosebit de atenți tocmai în privința

deciziilor, a promisiunilor și a altor probleme similare. Odată, îmi povestea un vânzător că, după ce învățase acest truc în urma observației, avea de făcut mult mai puține stornări. Fiindcă acum era atent în mod conștient la semnalele care lăsau să se întrevadă atitudinea de fugă și pentru că își construia mai multe controale verbale ale rezultatului (de pildă, prin formulări cum ar fi: „Dacă îmi permiteți să rezum încă o dată, am căzut de acord că dumneavoastră doriți să... și sunteți gata să..." sau altele, asemănătoare).

În afară de aceasta, experimentul - dacă îl faceți frecvent - mai are un avantaj pentru dumneavoastră: Învățați mai întâi să recunoașteți semnalele de neplăcere ale mimicii, deoarece acestea, ca trăsături secundare, însoțesc orice agresiune în zona intimă. A recunoaște aceste semnale mai repede, nu poate fi decât un avantaj în orice situație, fie că este vorba de o discuție profesională, fie de una particulară!

7.2 Zona personală

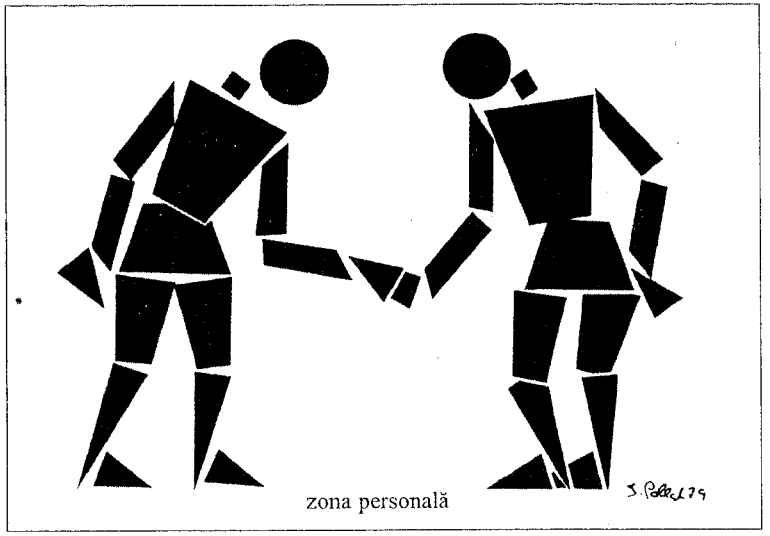


Fig. 11

Am spus că limita exterioară a zonei intime se află la o distanță de jumătate de brat până la o întreagă lungime brat față de corpul nostru. Iar zona personală începe întotdeauna acolo unde se sfârșește zona intimă. Pentru a defini cercul de persoane care au voie să zăbovească în zona noastră personală, putem spune următoarele:

Lăsăm de bună voie să pătrundă în zona noastră personală toate acele persoane cu care nu suntem atât de intime, încât să le permitem să intre în zona noastră intimă, dar care nici nu ne sunt atât de străine, încât să rămână în afara zonei noastre imediat apropiate.

Așadar: prietenii buni, membrii familiei, colegii de care suntem legați sufletește, cât și toți semenii cu care comunicăm „bine" și cu plăcere.

Zona personală definește și acel domeniu în care șefii, educatorii și profesorii au voie să se întrețină, *dacă* au o relație deosebit de bună unii cu alții. În mod normal însă, abia zona următoare este „reședința" dumneavoastră. Prin urmare, cu cât învățați mai mult, prin experimente repetate, despre semnalele de apărare, cu atât mai ușor vă va fi să intuiți distanța corectă față de ceilalți.

În acest context, Michael BIRKENBIHL (6b) face referire la *celebrul exemplu al lui NIETZSCHE, cu porcii spinoși: Pentru a nu îngheța, aceștia se strâng unii în alții. Dacă, însă, se apropie prea tare, se înțeapă reciproc cu ghimpii. Deci, trebuie găsită acea distanță, la care să nu „îngheți" și să eviți acea intimitate care, în unele cazuri, „rănește"!*

Dar există un fenomen interesant, care se referă atât la zona personală, cât și la cea exterioară: Și anume, când, *forțați de împrejurări*, trebuie să ne apropiem atât de mult de altcineva, încât ne aflăm în zona sa intimă (exterioară) sau în zona sa personală (interioară), atunci ne comportăm...

Cum ne comportăm atunci? Încercați, mai întâi, să formulați singuri răspunsul: Cum ne comportăm, în mod normal, când trebuie să stăm la o coadă, când suntem într-un

lift sau în tramvai și trebuie să ne apropiem prea mult unii de alții?

Stop.

Ați făcut vreo încercare de formulare? Iat-o pe a noastră:

Când, forțați de împrejurări, trebuie să ne apropiem prea mult de alții, ne comportăm conform unui „contract" nescris, ca non-persoane.

Acest contract „nescris" este, oricum, *inculcat prin educație* și, din acest motiv, diferit din punct de vedere cultural. Anumite popoare (de pildă japonezii) suferă mai puțin din cauza aglomerației, decât altele (v. și Cap. 9). În ariile noastre culturale vestice (Europa de Vest, America de Nord) funcționează, totuși, această „normă", pe care copiii trebuie să o învețe: Evităm contactul ochi-în-ochi, ne rigidizăm, nu vorbim deloc sau foarte puțin unii cu alții (și dacă vorbim, spunem doar strictul necesar). Copiii, dimpotrivă, se uită țintă la femeia grasă din lift, încă fără nici o jenă, sau chiar își întreabă „unchiul", cui îi va dărui frumoasele flori pe care le ține în mână (poate chiar cu oarecare stânjeneală)...

Închipuiți-vă cinci manageri care nu se cunosc intre ei. Toți locuiesc la același hotel, pentru că trebuie să participe la un seminar. Încă nu știu că, peste câteva minute, vor constata că fac parte din aceeași grupă. Așteaptă cu toții liftul. Fiecare a venit singur din sala unde a luat micul dejun, se îndreaptă acum spre ascensor, vede că acesta este pe drum și așteaptă.

Managerii germani sau cei americani (de cele mai multe ori în haine închise la culoare) vor arăta precum cinci pinguini, stând tăcuți unul lângă altul, sau unul în spatele altuia, vor păstra o distanță cât mai mare posibil între ei și, în majoritatea cazurilor, vor privi fascinați micul bec indicator, care semnalizează traiectoria liftului. Când se deschid ușile, se vor urca, fără să se atingă între ei, și se vor repartiza în cabina liftului în așa fel, încât fiecare să își poată proteja zona intimă cât mai mult posibil. Vor aștepta rigizi, cu o mină impasibilă, să se pună liftul în mișcare, privind din nou fix la

becul indicator. Când, în sfârșit, se deschid ușile, vor ieși din lift, vor citi tăblița indicatoare care îi arată fiecăruia că trebuie să se îndrepte spre sala nr. 15 și vor porni așadar înainte, păstrând, din nou, aceeași distanță între ei. Odată ajunși în sala de curs, își vor căuta mai întâi locul (presupunând că locurile sunt marcate cu numele fiecăruia). *Abia acum* vor arunca o privire în jur. Abia acum își vor da seama că se cunosc deja între ei, într-o oarecare măsură, pentru că se vor saluta unii pe alții dând ușor din cap (poate chiar vor schița un zâmbet), până când să își întoarcă privirile, foarte scurt, spre ceilalți, „absolut străini".

Pentru că tot vorbim de seminar, vom atrage fugitiv atenția asupra unui fenomen din care se poate deduce comportamentul de stăpânire și apărare a teritoriului, manifestat de om. Cel mai târziu după pauza de cafea, fiecare și-a fixat locul „său". Fără a ezita măcar o secundă, se întoarce, după pauză, la acest loc. În cadrul unor anumite tipuri de seminare, am schimbat între ele plăcuțele cu numele câtorva cursanți, cât și hârtiile acestora la alte locuri, pentru a demonstra grupei cât de „acid", respectiv cât de recalcitrant sau neplăcut reacționează majoritatea oamenilor în astfel de situații! Pentru că: Am spus că ne simțim siguri în interiorul „învelișului" nostru (în zona intimă). Același lucru este însă valabil și pentru „locul nostru", el devenind teritoriul nostru, adică parte a zonei intime extinse. De aceea și este atât de interesant și de concludent experimentul cu masa (v. Cap. 7.1.5). De altfel, în acest caz, ospătarii și personalul de serviciu fac deseori greșeli grave, sprijinindu-se de masă sau, pur și simplu, luând de pe masă o scrumieră, o solniță sau altceva, fără a întreba. Dacă clientul are nevoie de acestea sau nu, nu are importanță. El percepe această agresiune în teritoriul său drept neplăcută. Data viitoare când luați masa în oraș, puteți face observații interesante pe această temă.

Zona personală, în combinație cu acest comportament de stăpânire și apărare a teritoriului, poate fi bine observată și în biblioteci. Fiecare își caută un loc care să fie cel puțin la o distanță față de celălalt, care să corespundă zonei personale. Dacă se așază cineva mai aproape decât permite legea

nescrisă, acela va putea fi martor al comportamentului de stăpânire și apărare a teritoriului. Aceste semnale de apărare vor fi cu atât mai puternice, cu cât sala de lectură va fi mai goală, altfel spus, cu cât va fi disponibil mai mult spațiu (28)!

7.3 Zona socială

Acesta este domeniul care se învecinează cu zona personală. Cine ar trebui să ia această distanță față de noi?

Zona noastră socială este rezervată contactelor sociale de natură superficială, de exemplu cunoscuților, majorității colegilor și majorității șefilor!

În această zonă *ar trebui* să se plaseze un șef, cu condiția ca relația sa cu colaboratorul să fie bună peste medie! Tot aici se situează și majoritatea colegilor și, tot aici, *ar trebui să se afle toți consilierii atâta vreme, până când clientul semnalizează clar, că li se permite o apropiere mai mare!*

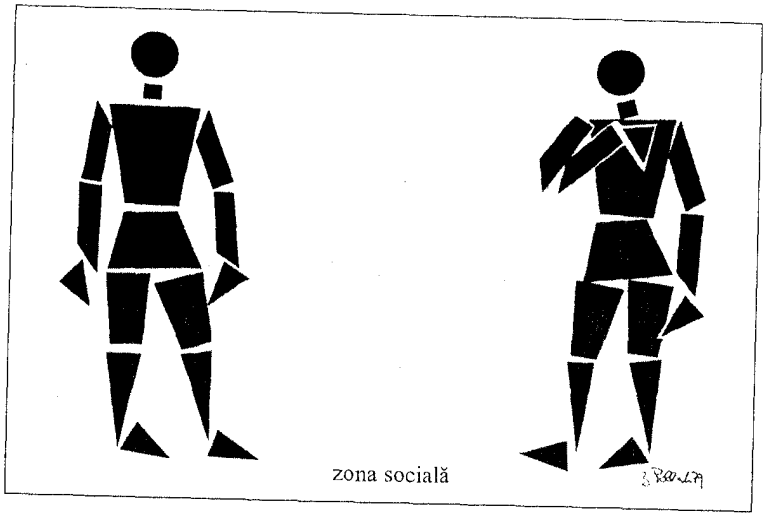


Fig. 12

Se poate învăța sub forma unui joc unde este granița dintre zona personală și cea socială: Dacă sunteți într-un grup al cărui membri se cunosc, în parte, foarte bine și, în parte, doar superficial, câte un jucător, pe rând, se poate așeza în mijlocul camerei. Un al doilea se îndreaptă spre el încet, până când cel din mijloc îi arată, prin cuvântul „stop" că s-a „apropiat destul". Dacă dumneavoastră și prietenii dumneavoastră vreți să învățați mai mult, tema poate consta și în faptul că persoana care stă în mijlocul camerei trebuie să exprime *non-verbal* când este „destul de aproape" celălalt și că al doilea jucător acționează tocmai în virtutea acestor semnale! În această variantă, jucătorul din mijloc ar putea da un semnal clar (de pildă cu mâna) celui din spatele lui, pentru ca privitorii (care sunt plasați în spatele lui) să vadă când celălalt a fost „destul de aproape" și câți pași a mai făcut acest jucător, până când să își dea singur seama.

Aș recomanda oricui lucrează într-un domeniu de consultanță, să facă asemenea exerciții cât mai des posibil. Aceste jocuri pot fi, pe de o parte, foarte amuzante, iar pe de altă parte, pot forma ochiul pentru acele semnale pe care mulți clienți le emit (și se enervează că nu li se acordă atenție!). Aici trebuie să fie clar faptul că majoritatea clienților reacționează la fel de *inconștient*, prin *senzații vag neplăcute*, cum descrie, atât de frumos, JULIUS FAST (citatul de la pag. 148). Acest lucru înseamnă că enervarea care îl cuprinde pe client *pare* să se refere, câteva momente mai târziu, la conținutul cuvintelor consilierului. Așa am trăit eu, odată, o întâmplare referitoare la o discuție dintre un medic și un referent farmaceutic. Medicul ne-a primit pe hol, întrucât ambele săli de tratament, cât și biroul său, erau înțesate de pacienți. Referentul s-a apropiat prea mult de doctor, iar acesta a emis semnale care nu au fost luate în considerare. Vocea doctorului devenea tot mai agresivă (v. și Cap. 8), ceea ce l-a determinat pe referent să vorbească, la rândul său, și mai apăsat. Apoi, medicul spuse brusc: „Auziți? Sunt, în principiu, împotriva tratamentului cu preparate din enzime! Și, în plus, acum nu am oricum timp!" Și, cu aceasta, dispăru într-una din săli. Când am plecat de la

cabinet, referentul a explicat că *furia medicului s-ar fi referit la expunerea sa cu privire la indicațiile legate de domeniul de aplicare a preparatelor din enzime.* O verificare ulterioară din partea mea, în cursul unei discuții cu medicul, mi-a verificat impresia mea, total opusă (deci controlul rezultatului meu): „Știți - mi-a spus el-, nu pot suferi oamenii care se bagă în sufletul tău!" Acest lucru înseamnă, în primul rând, că respectivul medic sesizase exact faptul că îl enervase nepăstrarea distanței, chiar dacă nu o exprimase verbal atunci când referentul era încă de față. În al doilea rând: Tocmai în astfel de situații, medicul pleacă adesea automat de la premisa că, din motive de statut personal, trebuie să i se acorde un „spațiu liber" mai mare. (Cred că de acest al doilea aspect nu era într-adevăr conștient doctorul nostru, dar mă pot înșela. În acest punct, din motive evidente, nu am vrut să pun nici un fel de întrebare de control!)

7.4 Zona publică

În teritoriile anglo-saxone sunt folosiți, după Prof. HALL (38b), acei termeni zonali de care ne folosim noi aici. Astfel, numele acestei cea de-a patra zone este „public zone" (n.t.: zona publică), unde cuvântul „public", prin conținutul său semantic, se deosebește întrucâtva de cuvântul german „öffentlich" (n.t.: *adj.* public). La noi, cuvântul „öffentlich" pare să fie mereu legat de „Öffentlichkeit" (n.t.: *subst.* public), ceea ce ne face să ne gândim mai curând la *„o multitudine de oameni...* în opoziție cu (o zonă) care nu le este accesibilă tuturor" (DUDEN).

Prin zona „publică" înțelegem totuși *orice distanță care iese în afara zonei personale* (chiar și când două persoane care se cunosc, se întrețin în cadrul acestui interval, de exemplu *vecinii* vorbind peste gardul grădinii).

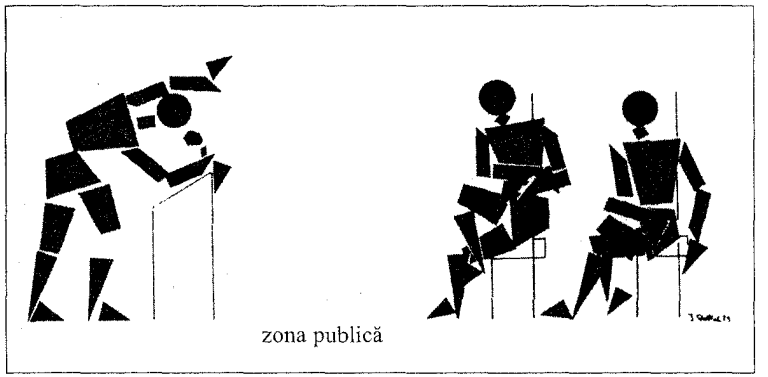


Fig. 13

În afară de cele arătate, prin zona publică înțelegem și intervalul care îl desparte pe un profesor de clasa lui, pe un șef de participanții la o conferință de a sa (când se află în fața unui grup), cât și distanța dintre un orator și publicul său. În ceea ce privește mărimea acestei zone, s-ar putea formula cu dificultate un enunț: Mărimea zonei publice se poate întinde (aproape) la infinit, adică atât de departe cât pot înregistra aparatele foto imaginile oamenilor.

În prezent, așadar, zona publică se poate întinde, ca să spunem așa, până în lună, fiindcă, până acum, acesta era cel mai îndepărtat loc, din care veneau imaginile noastre televizate.

Poate părea de mirare că introducem în definiție (diferită față de cea a lui HALL) aparatul foto, dar acest fapt are un motiv anume: Mulți actori, cât și oameni ai „vieții publice" se plâng că publicul „se apropie prea mult" de ei, când îi întâmpină. Acest lucru este valabil atât în privința distanței fizice, cât și în sens figurat: De exemplu, un actor care jucase ani de zile rolul tatălui într-un „serial de familie" la televiziunea germană, povestea în cadrul unui interviu: „Oamenii citesc prin reviste despre viața mea privată. Apoi mă recunosc prin magazine și își permit să îmi dea sfaturi, respectiv să mă critice în legătură cu viața mea privată! Cu ce drept face lumea acest lucru?!"

Lumea nu are nici un drept, desigur, dar există un fenomen care, cel puțin, poate explica acest comportament: Acest actor vă intră adesea, săptămână de săptămână, în *camera de zi**, adică în zonele mai restrânse. *Din punctul lui de vedere*, dumneavoastră aparțineți zonei sale publice. Sunteți spectatori TV, pe care nu îi cunoaște (și pe care, poate, nici nu ar vrea să îi cunoască). El, dimpotrivă, a fost atât de des „la dumneavoastră", în camera de zi, încât îl simțiți mai „apropiat" decât vă va considera el pe dumneavoastră vreodată!

Am văzut așadar, în acest exemplu, că o persoană se poate apropia prea mult de o alta, atât în sensul distanței fizice, cât și în sens figurat. Cercetările în acest domeniu încă nu s-au încheiat și nici măcar nu au fost începute intens, dar eu aș dori totuși să emit ipoteza pe care o consider foarte probabilă:

Există o relație directă între desconsiderarea zonei spațiale a celuilalt și faptul de a te apropia prea mult de acesta în sens figurat.

Vreau să spun că am constatat, în mod repetat, că oamenii care nu au simțul *sferei intime* a celuilalt, încalcă și *zona intimă* a acestuia, fără a înregistra semnalele sale de apărare! Și vreau să mai spun că oamenii care se apropie prea mult de ceilalți (de exemplu, șefii care pătrund în zona personală a subalternilor lor), *adesea se bagă prea mult și în sufletul lor!* Este ca și cum ar avea o platoșă, pentru a nu putea fi răniți de „înțepăturile" altora, în timp ce ei îi rănesc deseori pe alții, dacă ar fi să folosim încă o dată analogia cu exemplul porcului spinos al lui NIETZSCHE (comp. cu pag. 161).

7.5 Semnale ale distanței

Și acum, să experimentăm o combinație interesantă: Cu cât învață cineva mai mult despre semnalele de apărare ale distanței, cu atât mai repede va învăța, după părerea mea, să recunoască *aceleași semnale*, atunci când *„calcă pe picioare" sufletește* pe cineva, chiar dacă, poate, se află așezat pe un scaun la trei metri și jumătate distanță de respectivul!

O exersare activă tocmai a aspectelor legate de distanță va da roade în multe situații (profesional, cât și privat), în care celălalt este amenințat să se pătrundă prea aproape de el, *în sens figurat!* Acest lucru se întâmplă multor tați de familie, cât și mamelor, fraților, prietenilor și oamenilor, în general, care „vor doar să ajute", fără să își dea seama însă că merg „prea departe" și că îl deranjează pe celălalt. Așa cum s-a arătat deja în cartea „Cum să negociem corect din punct de vedere psihologic" (7b), nu se poate obiecta nimic împotriva unui sfat pe care îl dau cuiva pentru a-l ajuta, atâta timp cât nu reacționez ca fiind *ofensat*, dacă persoana respectivă nu vrea să accepte acest sfat!! Tocmai ultima reacție indică adesea, cât de „egoistă" este, în realitate, o astfel de „voință de a ajuta", respectiv cât de greu poate fi să te aperi față de o persoană care se apropie prea mult de cineva, doar din dorința de „a ajuta"!

* Pentru un neamț, o întreagă cameră sau întreaga locuință poate deveni „zona intimă", astfel încât acest actor, din punctul dumneavoastră de vedere, acționează chiar în zona intimă (în sens figurat) (v. și Cap. 9).

Capitolul 8
Intonația

Vă mai amintiți? În Cuvântul înainte atrăgeam atenția că o confruntare conștientă a sinelui cu limbajul corpului poate modifica întrucâtva *descrierea lumii*. Adică, dacă învăț să percep, să descriu și să interpretez semnalele non-verbale, atunci percep, ca să spunem așa, o „altă realitate".

Și specialiștilor în kinesică li s-a întâmplat la fel. După ce li s-a trezit interesul pentru aspectele non-verbale ale comunicării, au început să studieze exclusiv aceste fenomene, astfel încât nu au mai ținut deloc seama de cuvântul rostit. În legătură cu aceasta, BIRDWHISTELL, pe care mulți îl consideră „tatăl kinesicii", afirmă următoarele (5e):

> „Lucrările de început ale kinesicii erau concentrate cu precădere asupra izolării kinemelor și a kinemorfemelor unice, cât și a construcțiilor de kinemorfeme complexe." (Pag. 133)

Apoi însă, s-a schimbat situația, pe măsură ce tot mai mulți cercetători în domeniul comunicării, care se ocupau atât de aspectele semantice, cât și de cele kinetice, au început să ia în considerare *în același timp ambele* aspecte. BIRDWHISTELL descrie astfel acest nou mod de percepție (5e):

> „Mai întâi a fost notată (limba) pur și simplu ca parte a înregistrării micro-kinetice, încorporată în (întregul) complex... Când cercetarea s-a adresat totuși *corelației* dintre cuvântul rostit și semnalele kinetice (mișcările), *cuvântul* a început să devină semnificativ într-un fel cu totul nou..." (Pag. 114)

În faza următoare, limbajul corpului și conținutul au fost corelate, astfel încât putem spune: Ambele planuri de

comunicare, cel al conținutului și cel relațional au fost (după WATZLAWICK, 88) interpretate *în paralel*. Apoi însă, s-a constatat că „tonul face muzica", altfel spus, că felul în care pot fi rostite cuvintele are efecte pe *ambele* planuri! Iată două exemple, pentru a ilustra această afirmație:

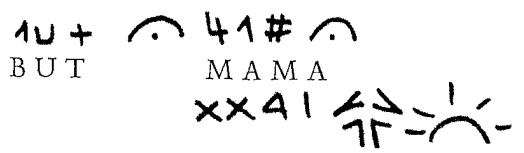
1. Dacă spun sau scriu o dată patruzecișicinci și o dată *patruzecișicinci*, înseamnă că vreau să fie limpede că, în primul caz, doresc să îl diferențiez pe „patruzecișicinci" de „patruzecișipatru" sau de „patruzecișișase", în timp ce, în cel de-al doilea caz, doresc să pun în evidență deosebirea dintre „patruzecișicinci" și „cincizecișicinci" sau „șaizecișicinci". Ați observat, cu siguranță, că ultima parte a frazei a fost mai greu de citit, pentru că am renunțat, în mod intenționat, la punerea în evidență. Această punere în evidență care, în scris, de pildă, se realizează prin caractere cursive, respectiv prin sublinieri, simbolizează o *accentuare* a cuvintelor, a silabelor sau a părților de cuvânt reliefate.

2. Dacă, dimpotrivă, accentuez într-o propoziție întreg cuvântul „patruzecișicinci", se poate întâmpla ca, de exemplu, să „emit" în planul relațional următorul mesaj: „Cum ai făcut doar *patruzecișicinci* de copii, îmi trebuiau *cincizeci!!*" În acest caz este vorba, așadar, *nu numai* de informația obiectivă, dacă, în același timp, prin sublinierea cuvintelor îmi exprim supărarea, mai ales dacă această supărare îl impresionează, respectiv îl apasă pe interlocutor.

PLANUL CONȚINUTULUI	CONȚINUT/CUVÂNT	„Dar MAMĂ."
	INTONAȚIE	(este notat prin semnale speciale)
	VITEZA VORBIRII	(de multe ori este și înregistrată)
PLANUL RELAȚIONAL	MIMICA	(este mereu notată)
	ȚINUTA	(este mereu notată)
	GESTICA	(este mereu notată)
	PAUZELE	(sunt mereu notate)

Asemenea judecăți au dus apoi, în domeniul kinesicii, la rezultatul că se căuta să fie cuprinse ambele tipuri de semnale în notare. O astfel de notare încearcă să înregistreze comunicarea pe mai multe planuri simultan, de exemplu subdivizând planul conținutului și planul relațional în subplanuri. (V. caseta de la pag. 171).

O astfel de transcriere găsim la BIRDWHISTELL (5e). la pagina 284 (n.t.: but mama = dar mama):



În același timp, toate observațiile sunt descrise și verbal (v. și exercițiile noastre din Partea I!):

„Tânărul protestă cu glas tare, strânse amândoi pumnii și îi îndreptă empatic spre piept. În același timp, își încordă picioarele, forțând astfel mâna mamei care încerca să îl țină în loc (pe scaun). Colțurile gurii îi erau îndreptate în jos, iar partea superioară a feței exprima încruntare*.

Această scurtă expunere este menită a vă ajuta să vă faceți o idee asupra modului în care procedează specialiștii în kinetică, atunci când tratează aspecte de care ne ocupăm în capitolul de față! Pentru că, așa cum am arătat la punctul 2.2, *noi* vom înțelege prin intonație toate acele fenomene care se manifestă în timpul vorbirii, cum ar fi, de pildă, plescăitul din limbă, oftatul, gemutul etc.

Până când să intrăm în aspectele individuale, să amintim încă o idee fundamentală: Am stabilit deja, sub forma unei reguli, faptul că, „în caz de dubiu, se dă crezare limbajului corpului, când acesta este incongruent cu conținutul verbal".

* N.t.: în text este folosit cuvântul englezesc „frown". Cuvântul „frown" este tradus în LANGENSCHEIDT prin „încruntare a frunții", dar mai are, în același timp, și o altă conotație și anume aceea de „privire întunecată", asociată întotdeauna cu o expresie generală *descurajată* a feței!

Dar, referitor la intonație (inclusiv accentuarea, modulația vocii, ritmul vorbirii), putem spune și următoarele: Când această relație este „tulburată", cel care sesisează această „tulburare" *va ține seama mai mult de intonație, decât de conținutul verbal al comunicării!* Să presupunem că interlocutorul dumneavoastră se enervează brusc și spuneți: „Nu am vrut să vă jignesc, domnule cutare", sau: „Stați, nu am spus-o cu răutate", sau: „Îmi pare rău, dacă v-am supărat" sau altceva de acest fel. În astfel de enunțuri, *informează* numai „tonul, care face muzica". Ce spuneți în asemenea momente este relativ egal, atâta vreme cât *intonația* dumneavoastră exprimă faptul *că* vă pare rău, *că* nu ați vrut să îl jigniți pe respectivul, *că* doriți să îl „smulgeți" din starea negativă pe care i-ați creat-o.

Adesea trebuie să depășim și situații în care cel mai mult am vrea să nu spunem nimic, de exemplu față de persoane străine care se așază lângă noi în avion, la unele petreceri sau la serbările de la serviciu, sau când suntem prea obosiți pentru a putea purta o conversație „reală". Acest tip de situație l-a determinat pe Eric BERNE să descrie aceste conversații, al căror conținut este neimportant și care „trăiesc", pentru a spune așa, numai din intonație, ca simplu *divertisment* (4). Dacă ar fi să dăm o definiție, am putea spune următoarele:

Divertismentul reprezintă o formă de comunicare în care nu conținutul verbal al cuvintelor noastre, ci în exclusivitate intonația noastră este cea care transmite o informație.

În acest fel poate fi depășită, de exemplu, și jena pe care o resimțim pentru că ne „incomodăm" reciproc în cadrul zonei noastre intime, în autobuz sau în avion (v. și Cap. 7), prin această „trăncăneală". Aici, ca să spunem așa, *intonația* comunică prin semnale: „Nu vreau să te inoportunez, cu toate că, vrând-nevrând, trebuie să stau în sufletul tău". Și anume, am spus deja că, în asemenea situații, oamenii nu vorbesc între ei deloc sau doar strictul necesar (de pildă, în lift), dar

când sunt nevoiți să stea „unul lângă altul" ore în șir, mulți oameni se simt mai în largul lor* dacă pot se pot bucura de puțin *divertisment*, tocmai pentru că vor să dea glas „bunelor intenții" prin intonație.

Un exemplu în acest sens, potrivit căruia deseori se percepe *numai intonația*, ni l-a oferit Mark TWAIN (7e):

Ajunsese cu întârziere la o petrecere, pentru că voia să demonstreze că, de multe ori, oamenii nu ascultă (adică nu sunt atenți la conținutul cuvintelor), deoarece adesea vorbesc unul pe lângă altul, în loc să vorbească unul cu altul. Între timp, gazda își făcuse griji, dacă musafirul va apărea până să nu se ardă curcanul în cuptor. Trăia așadar senzații neplăcute, adică, pentru ea, planul relațional era „tulburat", iar când el, în sfârșit, sună la ușă, ea o dădu la o parte pe servitoare și îi deschise singură ușa.

Acum aștepta o scuză, pe care o și primi: „Stimată doamnă, îmi pare atât de rău, că vin așa târziu", spuse Mark TWAIN, *dar a trebuit să îi sucesc gâtul bătrânei mele mătuși și asta a durat ceva mai mult decât îmi închipuisem.*" „Ce *minunat* că ați venit totuși", spuse gazda.

Acum v-am mințit! În exemplul de mai sus, am strecurat o frază care nu corespunde riguros realității. O puteți depista?

Stop.

Ați descoperit-o? Sunt, bineînțeles, cuvintele: „Acum aștepta o scuză", pentru că gazda nu aștepta un *conținut* verbal, ci o *intonație* de dezvinovățire. Asta a și primit și de aceea nu a sesizat nicidecum *conținutul* cuvintelor. Dacă, dimpotrivă, el ar fi găsit o scuză minunată (de pildă o pană de automobil), dar pe un ton care *nu* ar fi corespuns așteptărilor gazdei, aceasta ar fi „ciulit urechile" imediat!

Puteți deduce de aici, cât de importantă poate fi intonația (inclusiv modulațiile vocii, viteza și ritmul vorbirii), dacă suntem atenți (inconștient) la congruență!

* WATZLAWICK (90b) arată că, pentru un american, este aproape imposibil să *nu* intre în vorbă cu un vecin străin, ceea ce nemților le vine mult mai ușor (v. și Cap. 9).

Puteți verifica singuri acest lucru: Data viitoare, când vă întâlniți cu cineva, pe care îl puteți „păcăli" liniștit, fără să se supere, spuneți pe *acel ton care ar corespunde așteptărilor sale, nu:* „Ce bine îmi pare să vă (te) revăd", *ci:* „Ce rău îmi pare să vă (te) revăd." Majoritatea oamenilor nu observă acest lucru! Dacă, la următoarea invitație într-un cerc de prieteni, îi salutați pe ultimii musafiri pe tonul „corect", dar cu o astfel de informație „falsă", vor râde toți cu lacrimi, iar bietul prieten nu va ști de ce, până când nu îi veți explica!

Iar acum, ne vom ocupa de câteva aspecte ale INTONAȚIEI*.

8.1 Ritmul și modulația vorbirii

Acesta este un aspect, legat de care vom folosi cuvântul „intonație" în înțelesul său obișnuit.

Cele mai diverse studii arată din ce în ce mai clar că *ritmul* vorbirii este pentru noi și mai important decât *modulația* vorbirii, aceasta din urmă influențând însăși intonația. Vom trata ambele aspecte, pe rând.

8.1.1 Ritmul vorbirii

Încercați o dată să faceți următorul experiment cu un prieten: Rugați-l să recunoască o melodie, al cărei ritm îl veți bate în masă! Dacă alegeți melodii simple, bine cunoscute, veți constata că persoana cealaltă va putea recunoaște melodia de cele mai multe ori (cu condiția să fi fost bătut ritmul „exact").

Să încercăm și noi să facem acest lucru, în măsura în care este „fezabil" în cadrul unui text scris. Ce cântec de Crăciun reprezintă ritmul de mai jos?

* Întrucât, pe de-o parte, pentru a ușura înțelegerea, vom numi toate aceste aspecte „intonație", de acum înainte vom scrie acest cuvânt cu majuscule, când vom dori să facem referire la *spectrul general*, dar îl vom scrie totuși normal, când îl vom considera drept *aspect individual*, pentru a putea face deosebire între cele două conotații!

PaRaaPaPaam,
Pa RaaPaPaam,
PaRaPaPaaPaa
PaaPaa

Sau, în cazul în care doriți să bateți singuri tactul și dacă știți notele:

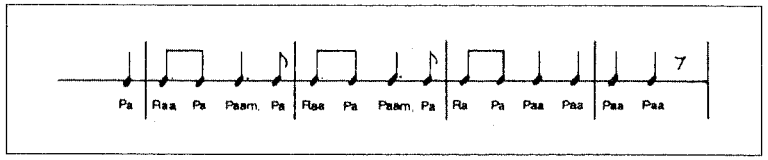


Fig. 14 a

Poate că ați ghicit*. Acum încercați să faceți același experiment, dar altfel. Cântați melodia corectă cu un ritm „fals". Pentru cei care pot citi notele, iată o propunere:

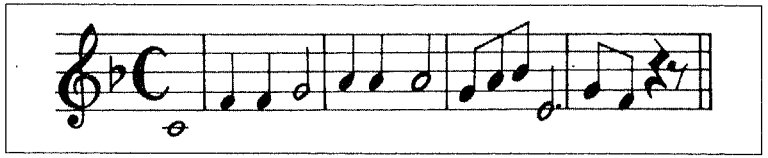


Fig. 14 b

Evident, faceți al doilea experiment cu o altă persoană, respectiv alegeți o altă melodie pentru fiecare experiment. Atunci veți putea constata că *aproape nimeni* nu poate recunoaște o melodie cântată „corect" la un instrument sau interpretată vocal, sau fluierată, dacă ritmul este „fals", în timp ce, invers, acest lucru reușește de cele mai multe ori! (Cât de important este ritmul în comunicarea umană arată și experimentul de la sfârșitul Anexei A, pag. 233 și mai departe!)

Așadar, nu percepem ritmul vorbirii unei persoane, atâta vreme cât acesta este congruent (cu așteptările noastre). Altfel stau lucrurile însă cu străinii sau cu vorbitorii care vorbesc cu

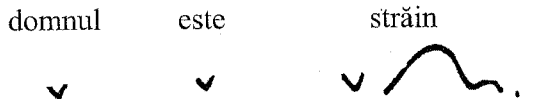
* Desigur, „O, brad frumos!"

o puternică nuanță dialectală, deoarece în acest caz, suntem surprinși de un „alt" ritm de vorbire, neașteptat. Noile cercetări dovedesc că acesta ar putea fi unul dintre motivele (sau poate chiar motivul principal) care determină faptul că, adesea, între diversele (sub)culturi, comunicarea pare a fi atât de „dificilă", respectiv că enunțurile străinilor ni se par „caraghioase".

Nu voi uita niciodată o întâmplare, când împreună cu părinții mei și cu un prieten grec al familiei, ne-am dus pe malul unui lac să bem o cafea și a venit vorba despre plată.

Tatăl meu și Panajotis „se certau" prietenește, referitor la cine „trebuia" să plătească. În cele din urmă, tatăl meu îi spuse picoliței: „Vă rog dați-mi *mie* nota, domnul este invitatul meu! Panajotis, la rândul său, replică energic: „Nu, nu, eu plătesc, domnul este străin", la care fata izbucni într-un râs sonor și îi dădu tatei nota de plată. De ce a făcut acest lucru? Germana grecului era excelentă, pronunția sa era clară și, prin urmare, suna a „limbă literară" dar, cu toate acestea, fata îl 'citise', respectiv îl sesizase sonor pe grec într-o fracțiune de secundă! Să privim ritmul frazei: Ea se așteptase la următorul ritm:

Dar a auzit următoarele:



Încă un exemplu, din care rezultă că nu putem înțelege chiar cuvinte pe care le știm, în anumite condiții, numai pentru că ritmul lor s-a schimbat în foarte mică măsură: Când am fost pentru a doua oară la Cairo, puteam să mă înțeleg deja puțin cu oamenii, cu toate că, de fapt, nu învățasem limba egipteană, ci „limba literară", adică limba Coranului. Cele două limbi se deosebesc între ele prin faptul că, în limba de zi

cu zi, „cad" anumite terminații gramaticale, ceea ce, de altfel, *știam*. Astfel încât, cuvântul CHUBSun (pâine cu unt) de exemplu, devine CHUBS, la care, și în araba literară, accentul cade pe CHUBS. Diferența dintre cele două cuvinte este așadar mai puțin importantă decât ar părea dacă ar fi scrisă pe hârtie.

Într-o noapte, pe la ora patru, am auzit lume fugind pe coridor, bătând pe la uși și strigând într-una: aN-NaaR! aN-NaaR! aN-NaaR!

În primul moment, m-am gândit că nu cunosc deloc cuvântul, dar am reacționat la INTONAȚIE, adică la tonul de urgență, la intensitatea sunetului, la viteza vorbirii și la faptul că vocile celor care strigau aproape că se suprapuneau. Toate aceste semnale ale INTONAȚIEI indicau starea de panică. Astfel încât, mi-am alungat primele gânduri legate de beții (care există și în țările arabe, în special în hoteluri!) și am deschis ușa. Slavă Domnului! Fiindcă hotelul era în flăcări!

Nu recunoscusem cuvântul fără terminație, în ciuda pronunției aproape identice, un cuvânt pe care îl învățasem, cu ani în urmă, în *primul* meu text arab și care, de fapt, îmi era *foarte cunoscut*: aN-NaaR înseamnă „foc".

Pe același efect se bazează și jocurile de cuvinte, cum ar fi următorul: „Ce înseamnă 'Dikurannte Bissifiel'?", unde ritmul este următorul:

Dikurrante Bissifiel

Aproape nimeni nu recunoaște fraza „Die Kuh rannte, bis sie fiel" (n.t.: „Vaca a alergat până a căzut")*, dacă reușiți să o faceți să sune autentic „fals". La fel, ne putem juca cu cuvintele „Blu*men*to Pferde", când, accentuând silaba *„men"*, vocea urcă ceva mai sus, iar cuvântul „Pferde" (n.t.: „cai") este reliefat acustic**. Dar tocmai acest ultim exemplu „cântă" sub influența modulației vorbirii!

* Un exemplu aproximativ asemănător de joc de cuvinte în limba română ar fi: „Ce e cașcavalul trece", adică „Ce e caș, ca valul trece".

** „Blumento Pferde" este un joc de cuvinte pentru cuvântul compus „Blumentopferde", care s-ar traduce prin „pământ pentru ghivecele de flori".

Să ne întoarcem încă o dată la străini sau la vorbitorii unui dialect: Dacă impresia noastră este corectă, atunci acest lucru ar oferi o explicație la întrebarea de ce intelectualitatea oricărei țări sau a oricărui imperiu a căutat mereu să se țină departe de modificările ritmului limbajului oral, servindu-se de o „limbă scrisă" comună. Aceasta a eliminat în mare măsură indispoziția provocată de străinii care fac să răsune un „alt" ritm de vorbire (neplăcut nouă, din acest motiv). Acest lucru a fost valabil pentru Imperiul Roman, la fel de mult cât și pentru araba literară, cu ajutorul căreia un tunisian cultivat se putea întreține fără probleme cu un egiptean sau cu un saudit! Dar chiar și în limba germană, constatăm acest lucru: Cu cât nuanța limbajului oral al unui prusac sau al unui bavarez (respectiv al unui șvab, al unui locuitor din Renania ș.a.m.d.) modifică mai mult ritmul vorbirii, cu atât mai neplăcut este „receptată" persoana respectivă. Această modificare a ritmului pare să fie percepută în infinit mai mare măsură, chiar și inconștient, decât modificările modulației limbii, care, oricum, par să reprezinte următorul factor în ordinea importanței. Dacă, o dată, ascultați ceva cu atenție la televizor, veți constata că modificările de ritm se asociază, printre altele, cu o schimbare a literelor între ele. Cineva care spune: „Pe copii îi cheamă Paula și Irmgard", are un alt ritm de vorbire decât cineva care spune: „

Pi gopii îi gheamă Baula și Ermgard.

Poate cunoașteți gluma cu saxonul care își botezase copiii după alfabet, ceea ce, totuși, întâmpina unele dificultăți pe alocuri*. El ne povestește următoarele (într-o limbă „foarte" literară):

> „Va să zică, primu' o fo' baiat și l-om botezat *Arnscht*, cu A. P-ormă o fo' o fatucă și i-om spus *Baula*, cu B. P-ormă baiat, cu C, și aista-i *Zigfied* (de fapt, „C" sună „ze"). Apoi iar o fo' baiat, aista-i *Deodor*, cu D. Și cu E o fo' iar fatucă și i-om zis *Ermgard*

* Pentru această poveste îi mulțumesc domnului HERIBERT WAGNER din Immenstadt.

și p-ormă cu F, baiat, și i-om zis *Fiktor*. Da' cu uldimu' avem brobleme, că o fo' tot baiat și i-om zis *Ginder* (vrea să spună, desigur, „Günther"). Da' gând strig „Ginder", adunci vin doți în goană! (Pentru că ei înțeleg „Kinder" - n.t. = „copii")."*

În consecință, când veți mai avea de-a face cu oameni al căror ritm de vorbire diferă de al dumneavoastră, veți înțelege, poate, mai bine, de ce acest ritm „ne scoate din sărite", fără ca persoana cealaltă să știe că (respectiv, de ce) ne provoacă senzații atât de neplăcute!

Dacă dumneavoastră (sau copiii dumneavoastră) vă confruntați cu o *limbă străină* și aveți dificultăți de vorbire, trebuie să știți următoarele: *Atâta timp cât puteți imita ritmul vorbirii, micile greșeli de pronunțare a fonemelor izolate vor trece neobservate.* Atâta vreme, însă, cât ritmul vorbirii dumneavoastră este tot cel al limbii materne, chiar și cea mai bună pronunție a fonemelor izolate nu vă va fi de folos cu nimic!

Exemplu: În germană spunem -

Philosop**hie**, Biolo**gie**, Psycholo**gie**.
(N.t.: filoso**fie**, biolo**gie**, psiholo**gie**)

Exprimate din punctul de vedere al ritmului, aceste cuvinte ar suna astfel:

Parapa**paam**, parapa**paam**, parapa**paam**.

Anglo-saxonii, dimpotrivă, rostesc aceste cuvinte (și altele, asemănătoare) într-un ritm cu totul diferit, astfel:

Pa**raa**papam, pa**raa**papam, pa**raa**papam.

Acest lucru înseamnă că ei pronunță aceste cuvinte după cum urmează:

* *Arnscht* = Ernst; *Baula* =Paula; *Zigfied* = Siegfried (în germană, litera C se pronunță „ze" [tse]); *Deodor* = Teodor; *Ermgard* = Irmgard; *Fiktor* = Viktor; *Ginder* = Günther.

phi**lo**sophy, bi**o**logy, psy**cho**logy

(fi -**lo**-sofi, bei-**o**-lodschi, sei-**ko**-lodschi)*.

Dacă ați (veți) face exerciții de ritm al vorbirii, ați (veți) constata imediat că modulația vorbirii se schimbă odată cu ritmul! Într-un fel, ambii factori merg mână în mână, astfel încât nu îl putem schimba pe nici unul, fără a-l schimba și pe celălalt.

În consecință, toate observațiile de mai departe implică și ele modificări de ritm, chiar dacă nu ne vom mai referi la ele.

8.1.2 Modulația vorbirii

Modulația vorbirii definește modul în care ne ridicăm și ne coborâm vocea. Când punem o întrebare, ridicăm vocea, când urmează o virgulă (adică o scurtă pauză de vorbire, v. și Cap. 8.3), ridicăm, de asemenea, vocea, dar „altfel". Pentru că descrierea verbală a unor astfel de nuanțe ar depăși cadrul acestei expuneri, vom proceda în alt fel: Citiți, vă rog, următoarele propoziții *cu glas tare*, de mai multe ori, dacă este nevoie, și fiți atenți la intonația vorbirii. Semnele de punctuație vă vor servi drept „indicații de vorbire", ca întotdeauna când dorim să redăm în scris limba vorbită.

1. Sunteți doamna Müller?
2. Sunteți doamna *Müller*?
3. Sunteți doamna Müller care a sunat ieri?

Ați putut desluși ridicarea vocii în moduri diferite la cuvântul „Müller"? Ați observat cum schimbă intonația aceste modificări?

Toate modificările intonației se referă, totuși, la *planul conținutului*. În primul exemplu, trebuia stabilit dacă era

* După cum constatam din transcrierea fonetică, litera „p" din „psychology" *nu* este pronunțată. Cu toate acestea, este valabilă următoarea regulă: Când un neamț rostește (psei-ko-lodschi), acest lucru nu surprinde aproape deloc; dacă însă, dimpotrivă, pronunță (sei*ko*lo-dschi), rămâne uluit orice englez sau american: întregul său corp tresare brusc, într-o mișcare nu foarte amplă, dar sesizabilă evident, ca într-o peliculă de film, pentru că această pronunție „îl sfâșie", cum ar spune bavarezul!

vorba de doamna Müller căreia i se vorbea (și nu de o doamnă Meier, poate). În al doilea exemplu, doream să stabilim dacă persoana era doamna Müller (și nu doamna Mühler, poate). Iar în al treilea exemplu, am ridicat vocea când am pronunțat cuvântul „Müller", pentru a sublinia că vom vorbi mai departe*.

Cum stau însă lucrurile cu următoarele exemple, în care cuvântul la care ne vom referi va fi scris cu litere *cursive*?

4. Cineva tocmai a constatat că mașina de cafea nu funcționează. Se adresează unei altei persoane și spune: „Doamna *Müller* a fost cea care a folosit ultima mașina!"

5. Un scriitor, a cărei secretară este doamna Müller, îi spune prietenului său, în prezența acesteia: „Păi, fără doamna Müller, nu aș fi reușit *niciodată* să respect termenul de predare!"

Ați observat, cu siguranță, despre ce era vorba: În cel de-al patrulea exemplu, *prin intonație* se exprimă *supărare*, deci este emis un semnal din *planul relațional*. Dacă era spusă pe un ton „obiectiv", aceeași frază ar fi stabilit, pur și simplu, în mod „obiectiv", faptul că acea doamnă Müller fusese ultima persoană care folosise mașina de cafea. (Firește, este aproape imposibil să redai în scris asemenea nuanțe, fără a recurge la un sistem de notare kinetic, dar, cu toate acestea, vom încerca!) În ultimul exemplu, dimpotrivă, doamna Müller *a fost evidențiată în mod deosebit* și s-a emis spre ea un semnal (de mulțumire) în planul relațional, cu toate că, în primul rând, nu i s-a vorbit direct și chiar dacă, în al doilea rând, cuvântul „Müller" a fost redat *neaccentuat*. Din punctul de vedere al intonației, numai cuvântul „niciodată" a fost scos în evidență!

Aceste câteva exemple arată deja că intonația poate emite nenumărate semnale atât în planul conținutului, cât și în cel relațional! Cu toate că abia au început cercetările în acest domeniu, putem spune, pentru moment, următoarele:

* unde ultima informație ar putea fi atribuită și planului relațional.

Ritmul vorbirii nu are aproape nici o valoare informațională, dar este imediat sesizat (neplăcut), dacă nu corespunde așteptărilor, în timp ce intonația conține nenumărate unități de informație, și anume, atât în planul conținutului, cât și în cel relațional.

Dacă, așadar, învățați să fiți atenți la intonație, veți putea recepta *la telefon*, de exemplu, o mulțime de informații suplimentare, deoarece, în acest caz, lipsesc semnalele vizibile ale limbajului corpului! Pentru că ACCENTUAREA (și în special *intonația*) vă va spune întotdeauna mult mai mult decât ar fi intenționat vorbitorul.

Un alt aspect al ACCENTUĂRII poate conține, de asemenea, informații suplimentare, de care vorbitorul nu este conștient, fiind vorba, de fapt, de *viteza* vorbirii.

8.2 Viteza vorbirii

Când vorbim despre viteză, trebuie să facem următoarea diferențiere: Numim „rapid" sau lent un anumit mod de a vorbi, în sensul descrierii absolute sau în raport cu viteza de vorbire „normală" (= medie) a *acelei* persoane?

8.2.1 Viteze „absolute"

Întrucât s-au înregistrat până acum viteze de 200 până la 500 de silabe pe minut (53) (în limbile indo-europene), putem afirma următoarele:

ca. 200 de silabe pe minut au ca rezultat o vorbire relativ lentă*,

ca. 350 de silabe pe minut au ca rezultat o vorbire relativ „normală",

ca. 500 de silabe pe minut au ca rezultat o vorbire relativ rapidă*.

* Vitezele *sub* respectiv *peste* aceste valori, vor fi considerate, în consecință, „extrem de lente", respectiv „extrem de rapide".

Oricum, și aici trebuie să recomandăm precauție, pentru că, de exemplu, francezii și italienii sunt obișnuiți cu o „viteză normală" mai rapidă decât cea a germanilor.

De aceea ni se par atât de „aparte" filmele care sunt traduse din italiană sau din franceză în germană: Sincronizarea devine extrem de dificilă, pentru că, în acele filme, există mai multe cuvinte pe unitatea de vorbire, decât ar fi posibil în germană. Prin urmare, traducătorii trebuie fie să vorbească mai repede decât spectatorul german ar considera „normal" să o facă, fie să folosească mai puține cuvinte, adică să elimine o parte a informației. Pe de altă parte, problemele de acest gen sunt mult mai reduse în cazul traducerilor din engleză în germană.

8.2.2 Viteze relative

Atâta vreme cât ne întreținem cu alte persoane în limba noastră maternă, ne mișcăm *în interiorul normei noastre de viteză*, dar, cu toate acestea, constatăm că tot pot exista mari deosebiri de viteză în vorbire, și anume *de la vorbitor la vorbitor* și chiar *la același vorbitor, de la un moment la altul*.

În ceea ce privește deosebirile de la vorbitor la vorbitor, nu aș dori să intru în amănunte. După părerea mea, există încă multe întrebări fără răspuns în acest domeniu (chiar dacă unii autori socotesc că ar fi găsit răspunsul final), cum ar fi, de exemplu întrebarea: „Un om vorbește cu atât mai repede, cu cât este mai inteligent?" Sau: „ În ce măsură este înnăscută predispoziția pentru o anumită viteză de vorbire, respectiv este aceasta marcată decisiv de mediul înconjurător în primii ani de viață? „ Vreau să spun că încercările de interpretare în cadrul psihologiei, respectiv al kinesicii, se află încă la prea mare distanță unele de altele, pentru ca eu să pot oferi deja vreuna anume. Cu totul altfel stau lucrurile însă cu viteza *relativă* de vorbire a unui vorbitor, care poate fi foarte diferită în diverse momente!

În „Bazele biologice ale limbii" de LENNEBERG (53), am găsit următoarea observație deosebit de interesantă în legătură cu acest fapt:

> „Cât de repede vorbește cineva (de fapt)? La această întrebare nu există, desigur, un răspuns simplu... Cele mai mari viteze (de peste 500 de silabe pe minut) sunt atinse în special atunci, când vorbitorul folosește *frecvent expresii uzuale sau clișee verbale.* Aparent, cel mai important... factor este corelat cu aspectele *cognitive* și *nu cu capacitatea fizică de a executa mișcările de articulare...* În afară de aceasta, și *exercițiul* joacă un rol aici. Trebuie să fi folosit (de mai multe ori) anumite cuvinte, *până să le poți pronunța fără dificultate (adică repede).* (Pag. 116/117, sublinierile mele).

Pe scurt, s-ar putea spune că, prin urmare, într-o anumită situație, un om va vorbi cu atât mai repede (viteza relativă pentru acest om), cu cât a făcut mai des *acest* enunț! Cunosc, de exemplu, un scriitor care vorbește atât de repede, încât la o măsurare a vitezei, s-ar înregistra probabil peste 600 de silabe pe minut. Dacă scădem acum toate silabele „înghițite" (și cuvintele uitate), pe care mai întâi le-am completat (adică pe care am crezut că le-am „auzit"), și tot ar mai rămâne, probabil, peste 500 de silabe pe minut. De ce însă se pot „completa", fără prea mult efort, silabele sau chiar cuvintele lipsă, de ce nu se observă imediat că sunt absente? Pentru că, în linii mari, la începutul oricărei discuții, el povestește același lucru: Ce articol tocmai a fost publicat și unde, la ce lucrează acum și altele de acest fel. Acest lucru înseamnă că, atâta vreme cât oferă astfel de informații, ar fi mai mult decât suficient să spună doar atât: „Actualmente... tema bucătărie... în ziarul XXX... „. Pentru că și acest individ vorbește mult mai încet, atunci când tematica este nouă pentru el sau când nu este încă „rodată".

Exemplu practic: Multe telefoniste ale marilor firme pronunță numele firmei atât de repede („înghițind" și silabe), încât bietul client nu își dă seama pur și simplu dacă a obținut „legătura" corectă. Încă și mai rău este, după părerea mea, când mă sună firma, pentru că, în acest caz, nu pot să ghicesc! De pildă, sună telefonul, ridic receptorul și aud: „Asoața econicondustrală Gemnia, Stugard - vă fac legătura cu domnu' Hanawa..." (Asta ar însemna: Asociația economico-industrială, Germania, Stuttgart... domnul Hannawalder!)

Întrucât, după ce spun „vă fac legătura", aceste doamne își pun *imediat* în practică amenințarea, de cele mai multe ori nici nu am apucat să întreb: „Cine este la telefon, vă rog?" Dacă aș putea pune, totuși, această întrebare (rareori!), în majoritatea cazurilor se întâmplă următorul lucru: Aceeași informație stâlcită este repetată în același *ritm* de vorbire, chiar dacă o idee mai lent, în timp ce *intonația* emite, de această dată, *semnale relaționale*: Doamna se enervează că actul automat de a face legătura telefonică este tergiversat și că este scoasă din rutină! *Dacă dumneavoastră însivă ați fi cadru de conducere sau proprietar al unei astfel de întreprinderi, nu aș putea face altceva decât să vă sfătuiesc să faceți mai des o serie de apeluri telefonice de control la firma dumneavoastră.* Înregistrați pe bandă numele firmei rostit stâlcit și derulați această bandă în prezența a diverse persoane. Veți constata următoarele: Chiar dumneavoastră ați completat singur, în mod automat, informația lipsă, crezând astfel că ați „înțeles" ceea ce alții *nu* înțeleg când ascultă banda! (Puteți suna, de exemplu, cinci firme mari, una după alta, și să faceți comparație. La cel puțin trei firme, veți constata, mai mult ca sigur, că s-a vorbit mult prea *repede**!)

În consecință, putem formula următoarea regulă referitoare la viteza relativă a vorbirii:

Cu cât mai des a făcut cineva o afirmație, cu atât crește viteza sa relativă de vorbire.

La înregistrările video și audio ale cursurilor mele se poate constata, de pildă, că observatorii pot ghici *corect din viteza cu care răspund la o întrebare*, dacă aceasta este *„întrebarea de rutină Nr.17 sau 18"* sau dacă întrebarea respectivă îmi este pusă *rareori*, respectiv dacă nu mi-a fost pusă *niciodată*! (Dacă aveți prieteni care vă permit să înregistrați pe bandă o „serată

* Știți, probabil, că unei persoane trebuie să i se spună *dinainte* că va fi înregistrată pe bandă, dar, în acest caz, acest lucru este problematic, pentru că nu aveți nici o șansă în acest sens, până când nu este pronunțat numele firmei (uneori însoțit și de o formulă de salut). Deci puteți oferi această informație numai ulterior!

mondenă", v-aș sugera următorul lucru: Veți fi uluiți câte modificări ale vitezei vorbirii veți învăța să percepeți, dacă ascultați mai târziu, cu atenție, aceeași bandă, *de mai multe ori*!)

Întrucât, atunci când vorbim, trebuie să ne coordonăm mai mult de o sută de mușchi (LENNEBERG)*, este evident faptul că *exercițiul* este un factor esențial. Prin urmare, trebuie practicat atât exercițiul legat de cuvintele, respectiv frazele (figurile de stil) rostite pe moment, cât și exercițiul vorbitului, pur și simplu. Așadar, un orator, un vorbitor care trebuie să vorbească adesea ore în șir, va putea vorbi mai repede în legătură cu temele cunoscute decât cineva care este obișnuit să comunice în scris în cea mai mare parte a timpului, chiar și atunci când nu pronunță a cincizecea oară *aceste* cuvinte specifice în compunerea lor!

Dacă aveți rețineri, gândindu-vă că vorbiți „prea lent", atunci nu există decât o singură soluție: exersați, exersați, exersați. Cu cât vorbiți mai mult, cu atât mai „unsă" devine mișcarea și coordonarea tuturor acestor mușchi. (Aici aș dori să atrag atenția că nu este nevoie să îți schimbi *fundamental stilul*! Dar când, uneori, cineva trebuie să facă o prezentare în cadrul unei firme, ar putea - *în mod special pentru această* prezentare - să își crească o idee viteza de vorbire, *dacă* nu a exersat de câteva ori *cu glas tare!*)

În opinia mea, referitor la viteza de vorbire, trebuie să le acordăm atenție în special acelor consultanți care afirmă că vânzarea ar fi o chestiune de „simplă prezentare". Deci, acelora care consideră „talentul retoric" drept principalul factor al succesului! Ei au mereu tendința de „depănare" a enunțurilor. Acest lucru îl irită întotdeauna pe ascultătorul care aude pentru prima oară aceste afirmații (sau astfel de cuvinte), dacă nu poate gândi în același ritm alert în care vorbește celălalt! De altfel, și câte un discurs „strălucit" (al unui conferențiar) poate păcătui prin același lucru, tocmai *fiindcă* este atât de strălucit conținutul său! Aceasta ne conduce spre următoarea regulă:

* „... Mușchii pereților toracali și abdominali, ai cefei și ai feței, ai laringelui, ai faringelui și ai cavității bucale..." (53)

Cu cât informațiile îi sunt (sau îi par a fi) mai necunoscute ascultătorului dumneavoastră, cu atât mai lent trebuie să fie ritmul în care prezentați materialul!

Atenție! A prezenta materialul într-un ritm lent nu înseamnă neapărat că trebuie să și vorbiți într-un ritm mai lent! Puteți obține același rezultat făcând câte o pauză din când în când (v. Cap. 8.3), punând întrebări de control, construind exemple care să „exemplifice" informația dumneavoastră „teoretică" (v. și semnalele digitale și analoge din Introducere).

Dacă, dimpotrivă, sunteți cel care are de-a face cu un interlocutor care vă „plictisește", pentru că vă vorbește prea lent (iar dumneavoastră gândiți mult mai repede, respectiv ați reflectat deja asupra informațiilor sale înaintea actualei discuții), atunci există pericolul ca *dumneavoastră* să *îi* dați de înțeles celui care vorbește, prin semnale ale limbajului corpului de altă natură (mimică, gestică, ținută, contact vizual) că vă plictisește. Dacă acest interlocutor ar fi un vânzător care ar dori să vă „încânte" să cumpărați ceva, atunci puteți emite liniștit asemenea semnale (și să observați cu câtă „încăpățânare" refuză să le perceapă mulți dintre vânzători). Dacă însă acest interlocutor vă este șef, atunci ați pierdut partida, dacă el vă înregistrează semnalele. Dacă este chiar partenerul sau copilul dumneavoastră, atunci îl *jigniți* pe celălalt, adică *otrăviți*, prin semnalele pe care le emiteți, planul relațional (v. Introducerea)! În această privință, trebuie cel puțin să vă fie clar *când* nu puteți sau nu vreți să vă „controlați"! (Autocontrolul ar fi un aspect al limbajului activ al corpului, v. Cap. 2.10).

În încheierea temei referitoare la viteza de vorbire, ar mai fi de adăugat că *impresia* lăsată de viteza de vorbire este influențată și de *pauze* (v. mai jos). Când cineva, de pildă, vorbește *ezitant*, se poate întâmpla ca pauzele sale să fie prea scurte pentru a fi înregistrate de ceilalți drept „pauze", chiar dacă impresia generală este aceea de ritm „lent"! Tocmai astfel de oameni reacționează, de cele mai multe ori, foarte sensibil la semnalele de *nerăbdare* ale limbajului corpului și, ca urmare, devin nesiguri, adică și mai *lenți* (a se compara și cu efectul Pygmalion, v. Introducerea și Anexa B).

8.3 Pauzele

Pauzele se pot face din cele mai diverse motive. De exemplu:

Cineva face o pauză, pentru a sublinia cuvintele care urmează, poate pentru că nu vrea să exprime sublinierea respectivă prin exercitarea unei presiuni.

Multe persoane care, pe de o parte, ar dori să vorbească apăsat, iar pe de altă parte, rareori *ridică* vocea, folosesc (inconștient) această strategie, atingându-și scopul într-un mod mai elegant decât cineva care presează ridicând tonul!

Sau:

Cineva face o pauză, pentru că dorește să reflecteze.

Așadar, această pauză nu reprezintă un semnal care s-ar adresa celuilalt, dar poate fi *interpretată de celălalt ca semnal*, și anume ca informație asupra vorbitorului (acesta meditează).

Sau:

Cineva face o pauză, pentru a da celuilalt posibilitatea de a se exprima.

Această pauză poate reprezenta un control al rezultatului de categoria a treia (v. Cap. 1.8.3), deci un tip de tăcere în care, de cele mai mult ori, intervin ceilalți; se poate face însă o pauză, și pentru că vorbitorul a perceput semnalele limbajului corpului emise de interlocutorul său, care spun că acesta *vrea* să vorbească. De exemplu, trasul aerului în piept și deschiderea gurii, asociate poate cu o aplecare înainte, poate chiar cu gestica respectivă. (Adesea se ridică o mână, de pildă, când se dorește să se vorbească!)

Sau:

Cineva face o pauză, fiindcă este distras.

Când brusc „ne vine o idee", putem face o pauză de acest tip. În majoritatea cazurilor, după aceasta pauză urmează (adesea rostite încă pe gânduri) formule cum ar fi: „De altfel..." sau „Apropo de XY"*.

Apoi mai există, desigur, *pauzele datorate stânjenelii*, în care se speră ca persoana cealaltă să înceapă să vorbească, spre deosebire de *pauzele strategice*, în care speranța ca persoana cealaltă să spună ceva are o cu totul altă motivație. Astfel că putem formula o nouă regulă:

Chiar dacă o pauză pare a nu reprezenta „nimic" din punctul de vedere al conținutului, adesea conține mult mai multe informații decât ar fi putut conține cuvintele.

Învățați așadar să *auziți* pauzele, să interpretați tăcerea! Este o sursă de informații care merită tot efortul, mai ales în conversațiile telefonice! Dar și în discuțiile personale este de mare valoare acest lucru, tocmai pentru că și alte semnale ale limbajului corpului se asociază cu pauzele de vorbire și oferă informații suplimentare.

Referitor la pauze, dezbaterile din parlament reprezintă un domeniu excelent de exersare a interpretării, ca și transmisiunile radiofonice (similare celor telefonice) și cele de televiziune!

8.4 Intensitatea sonoră și claritatea

Cât de des spunem că am exprimat ceva „tare și răspicat"! Vom analiza, pe scurt, ambele aspecte.

8.4.1 Intensitatea sonoră

Intensitatea sonoră poate avea două cauze: Fie cineva dorește să se impună, într-un mod bătăios, cu glas „tare", pentru că își vede periclitat scopul pe care îl urmărește! Deci

* *De altfel*, la acest punct, explic întotdeauna la seminar, că astfel de gânduri nu sunt niciodată *de altfel* sau *între altele* și că rareori sunt *apropo de*. Ele sunt, cu toate acestea, întotdeauna *importante* (cel puțin în ochii celui care le emite)!

o reacție de luptă, care a fost declanșată de hormonii creați de stres! Fie cineva este chiar *angajat*, adică vrea să acționeze în mod energic, *dar nu agresiv-bătăios!* În mod interesant, și acest comportament este „finanțat" de hormonii de luptă, deoarece aceștia furnizează întotdeauna o energie suplimentară, atunci când avem un țel important de atins! Prin urmare, cu cât ne preocupă mai mult ceva, cu atât mai energic acționăm*! Excepție fac acei oameni care, chiar și la mânie, acționează „periculos" de liniștit. Ei au tendința de a-și dirija spre interior energiile suplimentare (adica hormonii de luptă), ceea ce, în condiții nefavorabile, poate duce la așa-numitele boli de stres. Deoarece: Cu cât organismul a depus mai multă energie pentru realizarea unui scop, cu atât mai multă energie trebuie să fie „exteriorizată", fie ea bătăioasă sau „angajată".

Aici se petrece un fenomen interesant. Întrucât o intensitate sonoră mai mare înseamnă întotdeauna că s-a vorbit „tare", energic (sau, pur și simplu, apăsat), se poate întâmpla ca o persoană care vorbește *angajat*-energic să aibă asupra celuilalt, prin felul său de a vorbi, un *efect* agresiv-*bătăios*. Acesta este din nou un exemplu al ambivalenței semnalelor limbajului corpului (dacă sunt interpretate izolat), iar intensitatea sonoră este doar *un singur* semnal, respectiv numai un element al unui semnal!

Acum poate că înțelegem și de ce unii oamenii dau impresia de a fi agresivi față de alții, cu toate că ei *nu* se socotesc agresiv-*bătăioși***.

Cu cât este mai mare „potențialul energetic" al unui om, adică cu cât are mai multă energie la dispoziție, în principiu,

* Aceste procese au fost descrise amănunțit în „Cum să negociem corect din punct de vedere psihologic" și în „Bucurie prin stres", pentru a demonstra importanța lor în raport cu actul verbal în cadrul unei negocieri, respectiv în relație cu bolile de stres. În ambele cărți s-a amintit că așa-numita *frustrare* nu este altceva decât suferința din cauza *acelei* energii pe care corpul nostru ne-a pus-o la dispoziție pentru realizarea unui scop (hormoni de luptă), când ne-am străduit zadarnic (= lat. frustra), pentru că o împrejurare sau o persoană a împiedicat satisfacerea dorinței noastre. Astfel de energii „alimentează" și acea atitudine fermă care poate duce, de exemplu, la *intensitatea* sonoră.

** Cine mă cunoaște bine, din nou se poate amuza!

cu atât mai mare este și pericolul de a acționa prea energic asupra semenilor mai liniștiți! Dacă însă suntem conștienți de acest lucru, ne putem descurca *verbal*: Dacă stau de vorbă cu un om liniștit și încep să sesisez semnale din care reiese că s-ar putea să intervin prea „tare", expun *direct* tema mea și îmi explic poziția. Apoi mă pun de acord cu interlocutorul meu, să mă facă imediat atentă când expunerea mea devine prea"intensă" pentru el. În acest fel, este eliminat pericolul unei interpretari „greșite".

În consecință, dacă sunteți nevoiți să aveți de-a face cu persoane mult prea liniștite sau mult prea „zgomotoase", atunci știți că în trecut „ați avut probleme" cu persoanele aparținând celeilalte părți a spectrului, probleme pe care acum le puteți evita. Oricum doresc din nou *să atrag atenția asupra pericolului de modificare a personalității:* O mie de decizii de a vorbi, pe viitor, în mod premeditat „mai încet", vor fi călcate în picioare când sunteți cu adevărat angajat! Respectiv: O mie de decizii de a vorbi „mai tare" vor fi și ele încălcate, pentru că felul dumneavoastră de a vorbi *face parte* din dumneavoastră (și, după mine, așa și trebuie să rămână). Numai dacă personalitatea se modifică „de la sine", ceea ce este posibil la unii oameni, pe parcursul diverselor evenimente care îi antrenează, numai atunci s-ar putea modifica și felul de a vorbi, cu privire la intensitatea sonoră, de exemplu, fără a dori, în mod conștient, influențarea acestui aspect.

Dacă totuși discuția noastră duce la concluzia că ați putea *înțelege* mai bine unele „probleme inutile" de până acum sau dacă, de acum încolo, i-ați putea *înțelege* pe oamenii opuși felului dumneavoastră de a fi, atunci acest lucru constuie un avantaj pentru practica zilnică, nu credeți?

8.4.2 Claritatea

Am explicat deja faptul că bâlbâiții (sau oamenii care vorbesc extrem de încet, respectiv neclar) îi constrâng pe cei din jurul lor să-le „acorde" mai multă atenție decât le-ar acorda în mod normal (v. Cap. 5.4).

În același fel, când cineva rostește *încet* anumite cuvinte, atenția dumneavoastră se îndreaptă exact spre acele cuvinte. Acest lucru se petrece deseori conștient (sau „inconștient conștient"), fiind folosit ca stratagemă.

Ce se întâmplă însă când cineva vorbește *neclar?* Aici trebuie să stabilim dacă acea persoană vorbește *totdeauna* neclar sau dacă pronunță neclar numai unele cuvinte.

Cineva care vorbește *totdeauna* neclar, prea încet, îngăimat ș.a.m.d., produce un efect asemănător cu cel al bâlbâitului. Numai că trebuie să fim prevăzători, înainte de a interpreta acest mod de a vorbi, chiar dacă unele școli de psihologie pleacă de la ideea că un astfel de om *nu ar vrea, de fapt,* să fie bine înțeles! (O interpretare similară există, firește, și cu privire la scrisul ilizibil.) Eu, personal, sunt de părere că, în mod sigur, „ceva este adevărat în toate acestea", și totuși, nu este (încă) permis ca această opinie să fie considerată drept demonstrată. Pot exista și motive fiziologice* care să explice acest fapt; subdomeniul respectiv nu a fost încă suficient cercetat, pentru a exclude această posibilitate.

Dacă totuși cineva rostește *cuvinte sau propoziții izolate* cu glas deosebit de scăzut, neclar sau îngăimat (poate chiar ținând mâna la gură, v. Cap. 6.1), atunci putem categorisi această manifestare, după părerea mea, drept un semnal de sine stătător. Dacă ne gândim, de pildă, la copii, care, în mod normal, *pot* vorbi tare și clar, constatăm adesea că vorbesc în șoaptă și neclar, când ceva le este *neplăcut:* „Te-ai uitat la televizor, deși nu aveai voie?" - (mormăit ininteligibil) - „Vorbește mai tare, te rog!"- (tot ininteligibil) - „Nu te înțeleg! Te-ai uitat - sau nu te-ai uitat - la televizor?" (plângăreț:) „Da."

Nu numai senzațiile de neplăcere pot duce la neclaritate (și la *speranța de a nu fi bine înțeles*), ci și nesiguranța în folosirea cuvintelor pe care le-am auzit/citit frecvent, dar pe care nu le-am prea folosit până acum. Astfel, de exemplu, un cursant spunea mereu „motiviție", dar nimeni nu a observat acest lucru (până în cea de-a patra zi a seminarului), pentru că

* În special legate de controlul hormonilor și de potențialul energetic.

pronunța mereu foarte neclar acest cuvânt! Putem, prin urmare, stabili:

Cu cât este cineva mai sigur pe subiectul său, respectiv cu cât există mai puține senzații negative, cu atât mai clară va fi pronunția fiecărui cuvânt în general.

La o conferință, de pildă, am constatat că vorbitorul mormăia „ca pentru sine" toate afirmațiile legate de tema *Contribuției la cheltuieli*, până când cineva l-a „atacat" direct, la obiect, iar el a răspuns: „Aveți dreptate, acesta este punctul slab al referatului meu. L-am inclus aici numai la insistențele domnului cutare, dar eu nu sunt familiarizat cu această chestiune. Domeniul meu de specialitate este XXX și YYY și ZZZ, deci temele principale ale acestor discuții!" Și, într-adevăr, în aceste domenii era un specialist desăvârșit, care făcea enunțuri clare și explicite, care puteau fi înțelese perfect până la ultimele locuri din spate!

Să presupunem că stați de vorbă cu un colaborator, cu un coleg sau cu un membru al familiei, despre o lucrare pe care celălalt promite să o realizeze. *Dacă* vă formați urechea pentru sesizarea clarității, puteți bănui dinainte la care aspect se așteaptă la dificultăți celălalt, respectiv care aspect al lucrării „nu îi place". În acest context, confruntările făcute la timp, declanșate prin controlul rezultatului, inițiat de dumneavoastră (v. Cap. 1.8), poate evita multe neplăceri pe care, mai târziu, *ambele* părți le-ar suferi: Una din părți, pentru că se simte obligată să o „certe" pe cealaltă, iar cealaltă, pentru că se simte „certată"!

Dacă ar trebui sau ați dori să faceți pe cineva să înțeleagă ceva, fie în plan profesional, fie în plan privat, va trebui să recurgeți la controale ale rezultatului de altă natură (în care să solicitați o reacție verbală, pentru a auzi în ce măsură a fost înțeleasă explicația sau indicația dumneavoastră), în care veți putea include și aspectul clarității. Cuvintele sau conceptele a căror semnificație nu este încă prea clară sunt, în majoritatea cazurilor, pronunțate sau descrise mai confuz!

Dar *dumneavoastră?* Dacă faceți cu regularitate anumite afirmații, fie la firmă, fie la clienți sau acasă, ați putea să vă înregistrați o dată „vorbirea" pe bandă și să o ascultați, fiind atenți la claritate! Pe vremea când mergeam pe teren cu niște consultanți pentru aparatura tehnico-medicală, constatam mereu următorul lucru: De câte ori un consultant avea tendința de a fi neclar când era vorba de o anumită tematică, mai târziu îi puneam întrebări în mod special despre acel subiect. De exemplu: „Nu am înțeles, în cursul demonstrației, prin ce se deosebește curentul de interferență de celălalt - cum spuneați că se cheamă? Ați putea să îmi mai explicați o dată?" Interesant este faptul că adesea reieșea că respectivul consultant *considera această temă drept „un punct slab"* și recunoștea cât de ușurat s-ar simți dacă medicul nu ar pune această întrebare!

Așadar, nu numai claritatea altora v-ar putea oferi multe informații, ci și propria dumneavoastră claritate, dacă doriți să o testați o dată!

8.5 Râsul

Așa cum am amintit deja în altă parte (7a), râsul reprezintă un enorm factor anti-stres (sau, mai exact, un factor anti-depresiv), pentru că, prin el, tensiunile acumulate (= hormonii de luptă) se pot elibera. Râsul este, așadar, în adevăratul sens al cuvântului, sănătos, ba chiar tămăduitor!

În mod curios, la noi există o lege „nescrisă", care „permite" râsul numai în cadrul grupurilor, cel mai mic grup fiind, desigur, diada (grupul format din două persoane). Când mi se părea ceva destul de amuzant, m-am surprins de mai multe ori „rânjind" sau chiar râzând de una singură (de pildă când, la o masă într-o cafenea, citeam o carte care mă înveselea). Dacă vi s-ar întâmpla și dumneavoastră același lucru într-o bună zi, ați putea face studii extrem de interesante privitoare la limbajul corpului semenilor care vă înconjoară: De la încruntarea frunții, trecând prin privirile furioase și ajungând până la uimire sau, foarte rar, o scurtă ezitare,

urmată de un zâmbet sau chiar de râsul altora - cu toate că acesta din urmă este, de cele mai multe ori, un râs de tip 'hehe' (v. Cap. 8.5.2).

Firește, calitatea râsului poate fi foarte diferită: Poți râde pentru că un lucru ți se pare vesel sau amuzant (chiar și când te trădezi, pentru că cineva face o glumă și noi râdem prea devreme). Există însă și un râs disprețuitor, malițios, batjocoritor sau ostil, chiar și un râs răutăcios (SPIETH, 82) ș.a.m.d. În fine, există și un râs artificial, adică o imitare a procesului râsului, ceea ce nu are nimic în comun cu râsul propriu-zis. Ne vom referi la câteva tipuri de râs, și anume aplicând clasificarea obișnuită care împarte „persoanele care râd" în funcție de valoarea vocalei pe care se bazează râsul respectiv.

8.5.1 Râsul în A: Haha

Un 'haha' indică *forță vitală, energie,* tensiuni care se eliberează. Această tensiune poate fi creată printr-o glumă, de exemplu, pentru ca apoi, după aflarea poantei, să se descarce prin râs. (A se compara cu „De ce este hazlie o glumă" din: „Antrenamentul comunicării", 7d.) După mine, râsul în A este râsul primordial, însuși cuvântul 'Lachen' (n.t.: 'râs' în lb. germ.) conține vocala „a" (la fel și 'laughter' - n.t.: 'râs' în lb. eng.). De aici emană bucurie, deci lipsa stresului! (v. 7a: „Bucurie prin stres".)

Alta este situația la celelalte tipuri de râs:

8.5.2 Râsul în E: Hehe

Un 'hehe' sună cu totul altfel și declanșează în ascultător cu totul alte senzații. În timp ce un 'haha' este „contagios" și, deseori, îi poate antrena și pe ceilalți, la un 'hehe' nu este de loc aceeași situație. Aici se râde *de* cineva, aici se râde răutăcios. Acest 'hehe' este auzit și atunci când oamenii râd de ceva ce nu înțeleg!

Nici interpelarea cu „hei!" nu trece drept politicoasă ci, mai curând, ca disprețuitoare. Disprețul se manifestă și

printr-un 'hehe', astfel încât acest „râs behăit" poate fi asociat cu „disprețul, batjocura sau cu o provocare" (ZEDDIES, 94).

Uneori însă, acest râs poate fi observat și la oamenii care nu îndrăznesc să râdă din toată inima, așadar la „indivizii reținuți". Din timp în timp, ei chiar lasă impresia că, atunci când râd, nu îndrăznesc să deschidă gura, astfel că, din acest motiv, nu pot realiza râsul în A...

8.5.3 Râsul în I: Hihi

Un 'hihi' provoacă, la rândul său, alte senzații ascultătorului, decât un 'haha' sau un 'hehe'. Un 'hihi' sugerează mai degrabă un „chicotit" (n.t.: „Kichern" în lb. germ., conținând, de asemenea, un „i"), o „bucurie răutăcioasă reținută" (ZEDDIES, 92). Și în acest caz, cuvântul englezesc pentru 'chicotit' cuprinde un „i": „to giggle".

Deseori însă, acest „i" este înghițit, astfel încât se aude mai curând un fel de 'chchch', decât un 'hihi' clar, mai ales atunci când cineva dorește să își înfrâneze sentimentele*, dar acest lucru nu îi reușește respectivului foarte bine.

8.5.4 Râsul în O: Hoho

Un 'hoho' este asociat de ZEDDIES (94) cu „uimirea, disprețul". Un astfel de râs poate izbucni când persoana care râde nu și-a imaginat că va fi „surprinsă" de ceva hazliu. Dar, după părerea mea, acest râs rezultă și când, de fapt, nu se râde cu adevărat, ci, mai curând, se emite un !ho !ho forțat (unde semnul exclamării simbolizează tensionarea diafragmei, necesară în acest caz). Un sunet aparte, pentru care nu pot oferi nici un fel de „interpretare", fiind mult prea dependent de contextul general al unei situații. Poate fi produs, de pildă, când o persoană *nu crede* ceea ce o altă persoană afirmă că vrea să facă (acum însă învăț într-adevăr zilnic la franceză!), pentru că a văzut deja multe asemenea planuri eșuând în trecut.

* Acest lucru este valabil în special pentru senzațiile pe care, pe de o parte, le trăim, iar pe de altă parte, dorim să le supunem unei cenzuri, deoarece, potrivit programelor noastre, le considerăm „stupide" sau „necoapte".

8.5.5 Râsul în U: Huhu

Să ne gândim, pentru început, la sunetul „huuuuuh!", prin care putem speria pe cineva. Este și sunetul care este asociat cu un spirit. Să ne gândim la acel „hu!" pe care îl rostește cineva care este chiar el însuși speriat. Ne dăm seama atunci, cât de puțin are de-a face acest sunet cu râsul.

Dacă, totuși, cineva produce zgomote asemănătoare râsului, care sună în tonalitatea lui „u", atunci ne apropiem foarte mult de interpretarea lui ZEDDIES (94) de „teamă, spaimă". Dar cu greu s-ar putea spune că este vorba despre *râs*. (Doar l-am numit așa, pentru a respecta clasificarea uzuală a „râsului"!)

8.6 Manifestări sonore fără conținut verbal

De fapt, am fi putut încadra râsul în această categorie, dar aici este vorba despre un alt fel de zgomote pe care le producem cu ajutorul gurii.

8.6.1 Plescăitul, oftatul, gemutul etc.

Există o sumedenie de manifestări sonore, cum ar fi plescăitul din limbă (țțț), oftatul sau gemutul, care pot avea semnificații diferite, în funcție de contextul general. Ceea ce ne interesează sunt manifestările de acest fel care apar *frecvent* și care adesea nici nu sunt conștientizate de persoana care le produce. Astfel există, de pildă, oameni cărora totul li se pare nespus de trist și, ca urmare, oftează și/sau gem continuu, fără a-și da seama de acest lucru. Interpretările psihanalitice vorbesc în acest caz de o *durere* adâncă, dar neprelucrată și necontrolată. O suferință care îl face pe om să „se simtă bolnav" cu adevărat, fără a cunoaște cauzele determinante. O astfel de atitudine conduce la o durere necontrolată, care deseori nu este conștientă. La unii, această atitudine ar putea declanșa o maladie organică, de care respectivii încă nu sunt conștienți, la alții poate fi vorba chiar

direct de o problematică nedepășită. Partea tragică aici este că asemenea zgomote *îi par ascultătorului dictate de sentimente,* adică *declanșează în el emoții similare!* Acest lucru, la rândul său, îl determină să evite acea persoană, ceea ce, probabil, accentuează tristețea aceleia! Dacă în cercurile intime de familie, de prieteni și de colegi cunoașteți pe cineva care oftează tot timpul, atunci s-ar putea să înțelegeți de ce un asemenea om ne poate impresiona neplăcut. Același lucru este valabil și pentru oamenii care adoptă, în mod cronic, un ton plângăreț sau permanent cârtitor.

8.6.2 Dresul vocii, tușitul, râgâitul

Începând de prin anii cincizeci, există în kinesică un subdomeniu care se ocupă de așa-numitul limbaj al vocii. Aceasta înseamnă că se încearcă să se stabilească în ce măsură anumite manifestări sunt *semnale ale limbajului corpului*, care ne-ar putea da informații despre noi înșine. Așa este interpretat, de exemplu, tușitul sau dresul vocii - care nu este provocat de o iritație specifică (de pildă fumatul sau răceala) -, ca și cum „s-ar dori eliberarea de ceva prin tușit". Astfel de interpretări există și în cazul râgâielilor frecvente. Este ca și cum persoana respectivă ar fi chinuită de „ceva", încercând *să elimine simbolic* acel ceva. Întrucât problema de fond nu este astfel rezolvată, în curând acest „ceva" apasă din nou pe inimă, pe bronhii, pe ficat sau pe alte organe, *iritându*-le. Dacă astfel de procese nu sunt remediate la timp, pot deveni, bineînțeles, cronice. Dacă și dumneavoastră înșivă sunteți stăpâniți de o asemenea „particularitate", ați putea reflecta asupra acestei probleme. Oricum, vreau să subliniez încă o dată, că aceste încercări de interpretare nu sunt încă în nici un caz „fundamentate științific" și că nici măcar o astfel de „fundamentare" nu reprezintă o garantare a „adevărului" (v. Introducerea). Dar măcar ați putea *reflecta* asupra acestui fapt câteodată, mai ales dacă se referă, poate, și la dumneavoastră?

În încheierea acestui capitol, ar mai fi de spus următoarele: Mai întâi, ne vom întoarce atenția *de la* cuvântul rostit și o vom îndrepta *spre* semnalele vizibile ale limbajului corpului.

În acest capitol, ne-am apropiat din nou de limba însăși, chiar dacă am făcut-o din alt punct de vedere. În final vom aborda, de asemenea, cuvintele, pentru a se vedea că ar fi imposibil să se acorde atenție tuturor tipurilor de semnale deodată. De aceea, vă propun un *demers orientat*: Fiți atenți la punctele principale ale diverselor aspecte. De exemplu, timp de o săptămână fiți atenți numai la mimică, o altă săptămână numai la gestică, încă o săptămână numai la intensitatea sonoră ș.a.m.d. În acest fel, veți exersa în fiecare domeniu separat, pentru ca mai târziu să puteți fi un „bun" observator (v. Posterul, Anexa D).

Prin aceasta vrem să spunem ceva foarte important:

Când a trecut faza de învățare și exersare, și când v-ați format „ochiul" și „urechea", atunci trebuie să încetați să fiți atenți la toate semnalele corpului. Conform unui principiu al lui C.G. JUNG enunțat în fața studenților săi:

„Învață tot ceea ce poți prin teorie, dar când te afli față în față cu celălalt, uită cartea!"

„Celălalt" din enunțul lui JUNG era, desigur, „pacientul", dar ușoara modificare a acestui principiu, îl transformă într-o regulă minunată pentru viața noastră de zi cu zi. Deoarece: Dacă ați învățat destul, este suficient ca, *în potențiale situații de criză* (sau în câteva clipe), să puteți fi atent la limbajul corpului, *tocmai pentru că îl cunoașteți!* În acest scop, este de folos o *lungă perioadă de percepție orientată* și *un control frecvent al rezultatului.* După aceea însă nu mai este nevoie să fiți tot timpul atent la acest lucru. În primul rând, *atunci* veți putea înregistra și percepe *automat mai mult,* în mod „inconștient", cu coada ochiului, ca să spunem așa. În al doilea rând, atenția ar fi prea mult distrasă de la persoana respectivă și ar fi păcat. După părerea mea, unii psihologi nu au depășit niciodată această fază de învățare activă, astfel încât ceilalți au adesea neplăcuta senzație de a fi „priviți la microscop", când vorbesc cu ei. În fine, este oare *acest alt om* cel mai important lucru sau nu? Nu pe post de cobai, nu ca obiect de studiu, ci în calitate de partener într-o bună comunicare!

Cu cât mai frecvent provin interlocutorii dumneavoastră din alte (sub-)zone culturale, cu atât mai important este să percepeți diferențele în accepția anumitor semnale. Acest fenomen va fi explicat în capitolul următor.

Capitolul 9
Deosebiri culturale

Într-o cărticică foarte amuzantă („Mod de întrebuințare pentru America") WATZLAWICK (90b) face următoarea remarcă, atât de justă:

> „Caracterul străin înseamnă opusul caracterului obișnuit. De aceea, cea mai puternică impresie a caracterului străin al unei țări o trăim acolo unde acea realitate... se îndepărtează de a noastră. Și dacă reușiți să găsiți ridicol sau chiar enervant acest fel de a fi altfel... - de la lucrurile cotidiene până la concepția despre lume -, atunci trebuie să vă felicit, pentru că, în acest caz, sunteți mai înțelepți decât cea mai mare parte dintre noi. Dar, cu toate acestea, de mirat tot vă veți mira." (Pag. 21)

Capitolul de față nu își poate propune să enumere toate aceste deosebiri culturale (sau măcar multe dintre ele). Mai întâi, ele sunt prea numeroase și apoi este vorba despre altceva: În măsura în care vă este cunoscut faptul *că* reprezentanții altor (sub-)zone culturale *pot* emite alte semnale ale limbajului corpului, în aceeași măsură veți fi mai atenți. Veți face observații cu mai multă acuitate și veți aplica mai multe controale ale rezultatelor (v. Cap. 1.8). De accea, vom discuta numai câteva astfel de diferențe, pentru a vă dezvolta întrucâtva „simțul" pentru acest aspect.

9.1 Există oare semnale universale?

La această întrebare, antropologii și specialiștii în kinesică din toată lumea răspund diferit. Un anumit grup afirmă că ar exista o serie de semnale care ar fi universal valabile, un alt grup susține contrariul. Ca exemple pentru primul enunț am

amintit (v. Cap. 6.1.4) ipotezele lui ARDREY (2) referitoare la mișcările mâinii spre nas, respectiv la tendința noastră de a ne atinge părul, în cazurile de nehotărâre sau de încurcătură. El vrea să spună că aceste gesturi s-ar regăsi la toate rasele și la toate popoarele și, din acest motiv, interpretarea lor ar fi universal valabilă. Celălalt punct de vedere este reprezentat, de pildă, de BIRDWHISTELL (5e), atunci când spune:

> „(S-a presupus) că ar trebui să existe modele de mișcare fundamentale, universal valabile, care ar fi caracteristice (pur și simplu) omului. De exemplu, orice om stă pe propriile sale picioare, își poate ridica brațele sau mâinile, își mișcă degetele, poate întoarce, ridica sau coborî capul ș.a.m.d. Și totuși: Cu toate că de cincisprezece ani încoace am tot încercat să aflăm acest lucru, nu am întâlnit un singur gest sau o singură mișcare a corpului care să aibă aceeași semnificație socială în toate societățile... După câte știm, *nu există nici un singur semnal al limbajului corpului, care să poată fi considerat drept un simbol universal valabil.* Prin aceasta, vreau să spun următoarele: Am fost incapabili să descoperim măcar o singură expresie mimică a feței, o atitudine sau o mișcare a corpului, care *să fi transmis același mesaj în toate societățile...*" (Pag. 81, sublinierile mele.)

La acest punct, ar trebui poate să menționez că acest citat provine dintr-o antologie de eseuri ale autorului, care acoperă o perioadă de peste douăzeci de ani. Citatul de mai sus este din anul 1968! Majoritatea afirmațiilor care descriu gesturi „universal valabile" își au originea, de obicei, în anii *dinaintea* lui 1965, semn că mulți cercetători par să fi renunțat, între timp, la căutările lor sau la părerea lor de odinioară!

9.2 Semnalele analoge transmit o informație - dar care?

Majoritatea oamenilor nu își pot închipui, în primul moment, că nu ar exista *cel puțin câteva* semnale analoge universal valabile. Ca exemplu, să amintim datul din cap

pentru 'da' și scuturatul din cap pentru 'nu'. Dar un conferențiar universitar american, care a fost profesor invitat pentru a ține o serie de cursuri într-o țară *indică*, afirmă că ar fi renunțat de bună voie la aceste semnale după un semestru, pentru că: Deși, în mod rațional (deci cu propria lui „minte"), înțelesese foarte bine că, acolo, o *mișcare laterală a capului* era receptată *ca o acceptare,* nu putea prelucra emoțional acest fenomen: „Pur și simplu mă înnebunea să privesc marea de capete care păreau să exprime respingere!" Tocmai acest exemplu arată cât este de greu *să nu reacționezi cu iritare din punct de vedere emoțional,* chiar și atunci când se știe că un semnal sau altul trebuie interpretat altfel „acolo". (V. citatul din WATZLAWICK de la începutul capitolului!). La fel mi s-a întâmplat și mie când, la vârsta de 16 ani, l-am văzut *pe viu* pe celebrul Ravi SHANKAR pentru prima oară. Cu ocazia săptămânii indiene la München, a fost invitat și acest fascinant instrumentist, care cânta la 'sitar'*. 'Tabla'** a fost făcută să „vorbească" de Ali Akbar KHAN, un vestit trompetist. În timpul acesta, îl priveam pe Ravi SHANKAR cum *își clătina ușor capul,* în timp ce instrumentul său și cel al lui KHAN purtau un fel de „discuție între patru ochi", atât de tipică pentru 'raga'***. Prima mea reacție a fost de furie! În pauză, le-am spus prietenilor mei indieni: „De ce lasă să se vadă atât de evident, când nu îi convine ceva din interpretarea lui Ali Akbar KHAN?" Aceștia au râs și m-au lămurit apoi. Unul dintre ei mi-a povestit o anecdotă indiană: Odată, în timpul unui concert, un mare mogul s-ar fi supărat pe toți cei care, prin „clătinatul din cap", doreau să lase impresia că ar fi înțeles cu adevărat muzica. Drept urmare, se pare că ar fi dat următorul ordin: Cine își va clătina capul într-o parte și în alta mâine seară, la concert, va fi decapitat. În seara următoare, marea de capete a rămas dureros nemișcată, cu excepția a

* sitar (lb. hindi): instrument muzical indian, cu coarde ciupite (Le Petit Larousse, 1993)

** tabla (lb. hindi): instrument muzical indian, de percuție, alcătuit dintr-o tobă din piele și un mic timpan (Le Petit Larousse, 1993)

*** raga (lb. hindi): mod muzical al muzicii indiene, corespunzător unui climat emoțional (Le Petit Larousse, 1993)

patru dintre ele: Acelea erau cu adevărat absolut inconștiente de mișcarea lor, pentru că ea venea din lăuntrul lor! Pe acești oameni i-a invitat mogulul ca pe oaspeții săi personali, pentru că despre ei știa că erau capabili să aprecieze într-adevăr muzica pe care urmau să o asculte acolo!

Acest exemplu arată două lucruri: Întâi, faptul că și acest „clătinat" din cap* a venit „din interior", adică s-a produs la fel de inconștient cum „se produce pur și simplu" și datul din cap al ascultătorului european, când aude anumite piese muzicale. Apoi, cineva care, prin anumite semnale ale limbajului corpului, vrea să *dea de înțeles* că simte o anumită emoție, va putea foarte bine să treacă peste această mișcare, dacă există amenințarea unei pedepse. O amenințare similară ar transforma complet sălile de concerte germane: Astfel, ar dispărea mulți ochi pe jumătate închiși, chipurile „savurând" muzica...

Să ne întoarcem acum la semnalele universal valabile. „Bine", s-ar putea spune acum, „poate că și clătinatul din cap este condiționat de influențele culturale, ca și anumite alte semnale, dar contactul vizual, respectiv observarea cu atenție a aceluia care este realmente ascultat, nu ar trebui totuși să aibă cel puțin un caracter universal valabil?" Așadar, cum stau lucrurile? Legat de aceasta, DÜRKHEIM (22) relatează cum, fiind profesor invitat al unei universități japoneze, a învățat că nici acest semnal nu este universal valabil. Povestește cât de mult a fost surprins de faptul că tot mai mulți studenți *păreau să se cufunde în somn.* După un timp, aproape toți cursanții prezenți acolo stăteau cu ochii închiși. Acest lucru i-a dat un sentiment de nesiguranță la început. Pe urmă, a făcut un experiment, pronunțând numele împăratului: toți ochii s-au deschis imediat și l-au privit! Însă nu pe jumătate adormiți sau buimăciți, ci foarte limpezi și vioi. Atunci a făcut următoarea constatare:

* Cu toate că, în germană, vorbim despre datul din cap, acest gest nu este, în general, un scuturat din cap, ci o mișcare laterală, care poate fi și foarte domoală. În opoziție cu occidentalii, care bat în gând *ritmul* dând din cap, atunci când ascultă o muzică, ceea ce, adeseori, duce la o „scuturătură" în sus și în jos, mișcarea de clătinare a capului a unui meloman indian este mai curând lentă și nu este legată atât de ritm, cât de *urmărirea liniei melodice.*

„Prin urmare, cursanții nu dormeau deloc. Erau numai 'adunați' în modul lor de receptare, întorși spre sine. Iar eu, la rândul meu, neglijasem faptul că, deși țineau ochii închiși, ședeau drept, fără a se rezema." (Pag. 16)

Din nou putem vedea că abia *grupurile* de semnale au capacitatea de a transmite un mesaj! În afară de aceasta, poate ne amintim că și în conversațiile noastre private avem tendința de „a ne adânci în gânduri", când vrem să medităm profund la cele auzite (v. Cap. 5.4), numai că *majoritatea partenerilor de discuție europeni tind să reacționeze în mod nesigur la acest semnal.* Dacă totuși se ține seama de ținuta dreaptă, deschisă (v. Cap. 4.2.3), se poate constata, exact la fel cum a constatat și DÜRKHEIM, că nu este vorba despre lipsa de interes, ci despre interesul intens pe care l-a declanșat acest semnal. De altfel, DÜRKHEIM (22) continuă:

„În tramvaie sau în trenuri se văd peste tot oameni, atât bărbați cât și femei ..., care stau cu ochii pe jumătate sau complet închiși, nerezemați și nemișcați. Când deschid ochii, nu au nicidecum o privire adormită, ci o privire venind din adâncuri, foarte liniștită și 'prezentă', de care parcă nici nu ar ține această lume, în diversitatea ei confuză... o privire care vădește că, în acel moment, omul este adunat și bine ancorat, treaz, dar nu sensibil, nu ordonat, și totuși nici rigid." (Pag. 16)

Tocmai referitor la felul în care privim (sau nu privim), există nenumărate diferențe foarte subtile. Când, în cadrul unei runde de convorbiri, un european capătă o „privire fixă", adică privește înaintea lui fără a vedea ceva, acest fel de privire fără a clipi reprezintă o *mini-pauză, pe care și-o impune organismul* (7a). Din păcate, se obișnuiește totuși să fie „scos" din această stare cel care privește fix, de pildă plesnind din degete și strigând: „Hei, tu, ce se întâmplă?" Cel care este astfel smuls din această stare se sperie, revine la realitate, dar nu pare prea fericit.

În țările arabe, dimpotrivă, privirea fixă este respectată. Fiindcă acolo, *întoarcerea privirii* este socotită un semnal:

„Acum mă retrag în lumea mea, vă rog nu mă deranjați; pentru moment, nu sunt prezent de facto" (FAST, 28). Deoarece acest respect față de sfera intimă a celuilalt, a zonei sale intime, ca să spunem așa, a devenit deja o obișnuință, nu se vorbește niciodată cuiva care are privirea ațintită înainte!

În țările noastre occidentale, durata unei priviri este reglementată prin „legi nescrise". Când cineva privește lung pe altcineva (de obicei în tăcere), această privire îl va intimida pe cel privit. FAST (28) afirmă chiar că un american s-ar simți imediat *amenințat în bărbăția sa* printr-o astfel de privire, considerând că persoana cealaltă „ar vrea ceva de la el".

Dar, întrucât atât meridionalii, cât și africanii și orientalii au, în parte, „legi nescrise" cu totul diferite referitoare la intensitatea privirii și la durata permisă a privirii, putem înțelege de ce doi reprezentanți ai unor arii culturale diferite nu se simt bine, de multe ori, unul în prezența celuilalt. Un italian îl va găsi, poate, evaziv pe un german, pentru că acesta nu îi răspunde la fel de direct privirii sale directe. Germanul dimpotrivă, se poate simți incomodat, pentru că a fost privit atât de direct de omul respectiv*. La partenerii de sexe opuse, aceste „reguli nescrise" sunt totuși altele... (oare FAST a avut totuși dreptate în interpretarea sa?).

Să ne întoarcem la persoana care pune întrebarea (după semnalele universale). „Poate că", ar putea spune aceasta, „totul este în ordine, dar: privirea deschisă care, de pildă, *semnalează absența sentimentelor de vinovăție*, când asupra cuiva planează o suspiciune și, drept urmare, respectivul este chestionat, această privire, așadar, nu ar trebui să aibă cel puțin caracter universal?"

Nu, nici acest lucru nu este adevărat. În cadrul unor anumite culturi, nu este voie să privești în față o persoană căreia îi datorezi respect. Astfel încât, o profesoară care ar vrea să afle care elevi (eleve) au făcut vreo „ispravă", va avea probleme serioase de interpretare, dacă o parte din copii sunt germani, alții sunt turci, iranieni sau portoricani. Deoarece

* Negrii din America par să aplice mult mai puțin contactul vizual decât albii, în timp ce unii negri din Africa caută intens acest contact.

copilul din Puerto Rico va lăsa întotdeauna* ochii în jos (28), când o persoană respectabilă îi va adresa direct o întrebare - prin urmare, acest semnal exprimă respect și nu conștiința vinovăției!

„Bun", poate spune cel care pune întrebarea, „dar există totuși semnale universal valabile! Cum ați spus chiar dumneavoastră în Introducere, îi pot arăta unui vânzător de țigări din orice țară din lume că vreau cinci pachete, exprimând cifra „cinci" prin cinci elemente, respectiv ridicând mâna cu cele cinci degete depărtate între ele!"

Mda - dar abia acum devine interesant:

Și anume, puteți exprima cifra cinci prin acest gest al mâinii în majoritatea țărilor din lume (cu toate că nu putem fi absolut siguri că peste tot va fi înțeles ca atare), dar la cifra „trei", de exemplu, încep să apară problemele: Adică, dacă doriți să îi „spuneți" unui american „trei" pachete, veți primi numai două! Pentru că europeanul „numără" pe degete altfel decât americanul (v. Fig. 15): Din acest motiv, americanul *nu va interpreta* degetul mare *ca parte a informației privind numărarea*, fiindcă, *din punctul lui de vedere*, acesta poate fi folosit numai pentru reprezentarea cifrei „cinci" (90b)!

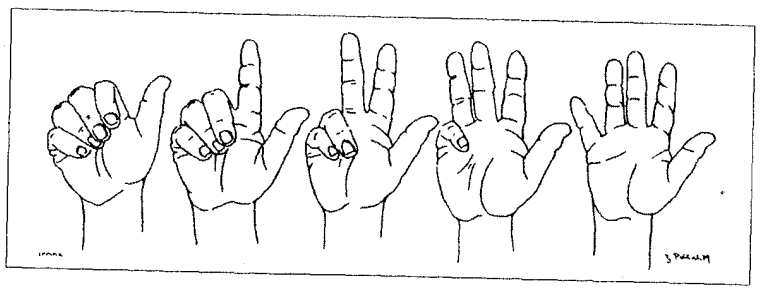


Fig. 15a

* Presupunând că este vorba de un copil „cuminte", bine educat, adică format din punct de vedere cultural.

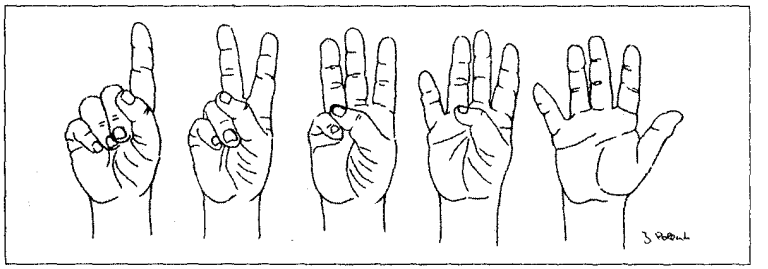


Fig. 15b

Vedeți deci cum a fost identificat un semnal după altul, drept un semnal care conține aceeași informație numai în cadrul unei singure arii culturale (sau al mai multora). Chiar și semnalele cele mai mărunte, care sunt imperceptibile cu ochiul liber, pot fi diferite din punct de vedere cultural. Tocmai domeniul muzicii corpului și al dansului corpului (v. Anexa A!) a arătat că există deosebiri între negri, albi sau orientali. Și acum devine interesant! Unele cercetări merg într-o anumită direcție, care mie mi se pare absolut fascinantă: În măsura în care se pornește de la presupunerea că anumite semnale ar fi universal valabile, se pleacă, în același timp, și de la premisa că acestea ar fi (foarte probabil) înnăscute (sau, cel puțin, că predispoziția spre acestea ar fi programată genetic). Cu toate acestea, asemenea semnale nu pot fi catalogate clar, astfel încât întrebarea privind caracterul-de-a-fi-înnăscute al anumitor semnale ar trebui reformulată! Acum însă, ultimele cercetări au arătat că ar fi posibil să existe semnale înnăscute, care însă diferă de la rasă la rasă! Acest fapt ar fi de-a dreptul uluitor, pentru că această teză sună astfel: Omul modern (homo sapiens sapiens) reprezintă *o specie*, ai cărei membri ar trebui să coincidă în privința predispozițiilor lor înnăscute. Astfel că, într-o anumită măsură, cercul se închide. Concluzie: *Știm mult mai puțin despre oameni decât suntem înclinați să presupunem, din cauza multitudinii de date ale celor mai diverse discipline* (v. Introducerea).

Dacă, așadar, aveți de a face cu oameni din alte (sub)culturi, trebuie să fiți pregătiți să constatați deosebiri. Atât în privința unor gesturi izolate, cât și în ceea ce privește mimica, respectiv atitudinea de păstrare a distanței. Doi mexicani vor avea zone personale mai mici decât doi nemți, deși zona personală a doi arabi va fi *și mai* mică decât cea a mexicanilor! La fel, un meridional va ține capul într-o parte când va dori să fie atent, în timp ce un neamț are această atitudine mai curând când se îndoiește de ceva, iar un american face acest lucru (după câte se spune) când vrea să flirteze (după POIRET, 70). Cu cât veți fi mai precauți, cu atât veți gafa mai puțin. „Precauți" în două privințe: *În primul rând,* în ceea ce privește interpretarea unor astfel de semnale și, *în al doilea rând,* în legătură cu tendința noastră de a lua în râs sau a recepta iritați ceea ce este altfel decât știm noi, după cum a spus și WATZLAWICK (citatul de la începutul capitolului).

Întrucât mulți cititori ai acestui text au de-a face, din punct de vedere profesional sau comercial, cu americani, vreau să mai descriu încă un fenomen care este legat de comportamentul privitor la zone, la serviciu.

9.3 Studiu de caz: Manageri germani și americani

Un concern multinațional din Statele Unite are o centrală în Frankfurt, care este populată numai de manageri. Aici lucrează împreună sute de cadre de conducere americane și germane, care conduc activitatea concernului în întreaga lume. Existau însă, într-o vreme, frecvente animozități între colegii germani și cei americani, astfel că, în cele din urmă, a fost consultat un specialist*.

* Am citit această relatare cu ani în urmă, în PAN AMERICAN Magazin CLIPPER, și anume în ediția americană. Din păcate, toate eforturile mele de mai târziu pentru a găsi acest articol (pe care îl pierdusem) au fost zadarnice. După câte îmi amintesc, cred că specialistul era un anume Prof. HALL, care este indicat în Bibliografie la punctul (38), iar articolul respectiv se ocupa de zone (proximities - n.t.: proximități), pe care profesorul mai întâi le definise!

Acesta a constatat următoarele: Managerii americani își lăsau, din principiu, ușile birourilor deschise, ceea ce colegii germani socoteau a fi „copilăresc, necopt, tipic american - fără sens pentru seriozitatea activității lor". Ei țineau ușile mereu închise, ceea ce îi determina pe americani să spună: „tipic german: fac pe interesanții și pe misterioșii!"

Specialistul a stabilit apoi că, pentru neamț, „întregul birou poate deveni zona sa intimă", în vreme ce americanul include doar masa de scris în „învelișul" său intim (v. Cap. 7.1). Această concepție conduce la un comportament diferit, când cineva dorește să îi vorbească unui manager: La nemți, trebuie mai întâi să bați la ușă. Apoi trebuie să aștepți până când ți se spune „Intră!". (Alți autori subliniază că statutul unei persoane este direct proporțional cu timpul de așteptare pe care managerul îl lasă să se scurgă până să spună „Intră!".) Apoi, ușa se deschide și se intră imediat în încăpere. Acest proces se desfășoară altfel la managerii americani:

Întrucât ușa este oricum deschisă, oricine poate vedea, dintr-o privire, dacă persoana vizată este prezentă în birou, respectiv dacă este ocupată sau nu. Când consideră că ar fi un moment favorabil pentru o discuție, cel care dorește această discuție se așază în cadrul ușii deschise, cu o mână sprijinită pe tocul ușii (v. Fig. 16). Apoi întreabă, de pildă: „Got a minute, Billy?" (n.t.: „Îmi acorzi un minut, Billy?")

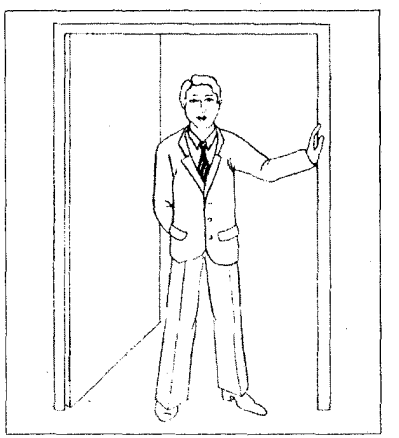


Fig. 16

Dacă persoana interpelată scutură grăbit din cap, pentru că nu poate sau nu vrea să fie întreruptă din ceea ce face sau murmură „Later, John!" (n.t.: „Mai târziu, John!"), cel care așteaptă în ușă va pleca, așteptând un moment prielnic. Dacă, dimpotrivă, celălalt are timp, el va spune: „Sure!" (n.t.: „Sigur!"), iar cel care dorește să discute cu el, va intra în încăpere. (Există și o soluție intermediară, care constă în a păși în cameră, *ținând totuși mâna tot pe tocul ușii*, pentru a arăta, probabil, că tocmai ești pe punctul de a intra!) Dar:

Atâta vreme cât vizitatorul ține o mână pe tocul ușii deschise, el nu a pătruns în zona intimă a managerului american.

Și, dimpotrivă:

Deja deschisul ușii biroului înseamnă pentru managerul german pătrunderea în zona sa intimă, fapt pentru care nu trebuie să se petreacă acest lucru fără permisiunea sa!

Dacă înțelegeți această deosebire fundamentală, când veți pleca într-o călătorie de afaceri în SUA, veți ști de ce vi *se pare* atât de lejeră atitudinea colaboratorilor, respectiv de ce musafirii dumneavoastră americani reacționează aici, în Germania, atât de șocați în fața ușilor închise.

9.4 Două studii de cazuri: Negocieri cu arabii

Deoarece relațiile comerciale se extind tot mai mult cu lumea arabă, nu mă pot stăpâni să nu spun câteva vorbe despre acest subiect, deși cercetările mele în această direcție nu sunt nici pe departe încheiate. Cu toate acestea, aș dori să atrag atenția asupra a două aspecte, unul legat de *intonație*, iar celălalt de natură verbală, bazat pe o *atitudine* interioară diferită.

9.4.1 Bricheta

Acum câțiva ani, s-a petrecut la Londra următoarea întâmplare: Trei arabi și trei englezi s-au întâlnit într-un hotel, pentru a purta o *pre*negociere. Doreau să stabilească astfel, dacă ulterior vor mai negocia între ei sau nu.

Unul dintre arabi atinsese bricheta unuia dintre englezi, privindu-l în același timp, fără a-l întrerupe. Vorbind înainte, englezul dădu totuși din cap, semn că arabul putea folosi bricheta. Câteva clipe mai târziu, colegul englez al posesorului brichetei căuta aceeași brichetă a prietenului său, pe care o folosea din obisnuință. Negăsind-o, îl întrerupse pe cel care vorbea: „Unde este bricheta?" Vorbitorul, nemulțumit de întrerupere, spuse pe un ton agresiv, enervat, arătând spre arab: „La *el* este bricheta", după care își continuă ideea sau, mai bine zis, *voia* să o continue. A trebuit totuși să constate, uluit, că arabii și-au aruncat câte o privire unul altuia, după care s-au ridicat la unison de la masă și au părăsit sala. De ce?

În acest caz, semnalul tonului enervat a fost interpretat de arabi drept *incongruență* și anume, drept incongruență în raport cu *așteptările* lor. Deoarece limba arabă nu are nici un cuvânt pentru verbul „a avea"*, s-ar putea formula enunțul cam așa: „Bricheta-mea cu-el" respectiv „Acolo bricheta-mea". La astfel de formulări, conform modului de percepție arab, nu ar putea fi exprimată nici un fel de *agresiune privitoare la persoane*, din moment ce subiectul propoziției este „bricheta" și nu cel care o folosește în momentul respectiv. Acest lucru s-ar tălmăci astfel: Arabii au interpretat iritarea tonului ca pe o ieșire referitoare la *acel* arab care

* În Cap. 4.2, am discutat deja despre orientarea diferită a voinței de a fi și de a avea. Ar trebui, poate, să aprofundăm odată acele limbi, din care lipsește complet conceptul de a avea. Astfel, în arabă, de exemplu, nu se poate spune „*Am* un prieten". Când vorbește în germană sau în engleză, arabul spune de fapt următoarele: „Ce *am* prin urmare, dacă am un prieten? Este sclavul meu sau cum vedeți voi asta?" La fel, am putea reflecta asupra unor expresii cum ar fi „am un gol în stomac" ș.a. Așa cum arată FROMM (33), prin astfel de formulări ne distanțăm numai de senzația noastră. În loc să spunem „simt emoții", spunem că avem emoții, avem probleme etc. Dar: Ce avem, de fapt, cu adevărat, în aceste situații?

folosise bricheta și apoi o așezase pe masă în fața sa. Această agresiune *față de o persoană* era, în ochii lor, total nejustificată în situația dată, fapt pentru care s-au supărat!

9.4.2 In'sh'allah!

Al doilea exemplu privind partenerii de negociere arabi se referă nu la un semnal al limbajului corpului, ci la atitudinea și *ținuta* interioară diferită. Când occidentalii doresc să fixeze o întâlnire, se exprimă clar și precis, de exemplu: „Vă convine mâine la opt și jumătate?" Răspuns: „Da." La partenerii de negociere arabi, lucrurile se petrec însă, adesea, cam în stilul următorului dialog:

Neamțul: Așadar, Muhammed, ne întâlnim mâine la zece?
Arabul: Cum o vrea Allah (In'sh'allah).
Neamțul: Sau ar fi mai bine la unsprezece?
Arabul: Unsprezece este O.K. (poate va ridica și din umeri, pentru a arăta că îi este indiferent).
Neamțul: Atunci, ora unsprezece, da?
Arabul: Cum o vrea Allah.

Mulți germani mi-au relatat că, prin veșnicul In'sh'allah, respectiv prin răspunsuri evazive („Da, poate" ș.a.), ar fi rămas cu impresia că *partenerului de negociere nu i-ar fi convenit ora propusă.* Dar nu acesta este motivul, în principal. Ci: Când celălalt este un musulman credincios (sau pretinde că ar fi), nu poate, *prin natura atitudinii sale lăuntrice,* să hotărască asupra sa și a timpului său, fără a-i da lui Allah posibilitatea de a lua o decizie. „Cum o vrea Allah" înseamnă, în text decodificat: „Din partea mea, sigur! Dacă nu mă va opri Allah, omorându-mă înainte sau îmbolnăvindu-mă sau ceva de genul acesta."

În ceea ce privește timpul, noi „avem" deseori și alte probleme, adică *sesizăm* și alt aspect ca fiind problematic: Arabii „au" un simț al timpului total diferit de al nostru! Ei nu înțeleg de ce insistăm cu atâta îndârjire asupra punctualității noastre absolute. Cu cât este mai „occidentalizat" un partener

de discuție arab, cu atât ne cunoaște mai bine „ciudățeniile" și chiar încearcă, într-o anumită măsură, să se adapteze. *Dar percepe totuși acest lucru „altfel"!*

De altfel, același lucru este valabil și pentru America de Sud și multe alte țări: Sentimentul timpului nostru „german" este chiar german! Până și nord-americanii fac acum diferența, dacă este vorba de o întâlnire de afaceri sau de una privată. În primul caz, negociază „nemțește", în cel de-al doilea, nu contează dacă este o jumătate de oră mai devreme sau mai târziu!

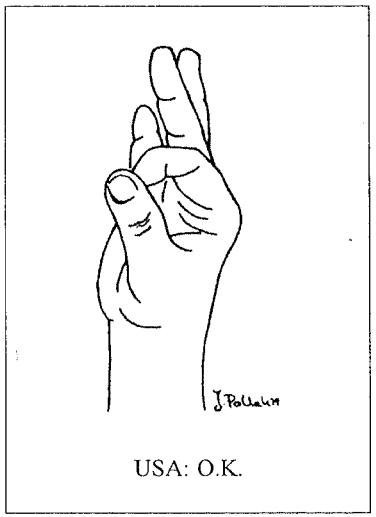
9.5 Reguli de comportament la noi și în alte părți

Întrucât ne aflăm din nou la tema care tratează tendința noastră superficială *de a interpreta negativ ceea ce este diferit de noi, atunci când există dubii,* doresc să mai subliniez o idee: Vă amintiți de expunerea noastră din Cap. 3.5, privitoare la criteriul „Pozitiv/Negativ"? Am atras atunci atenția că, în raport cu *regulile de comportare*, putem judeca greșit pe altcineva, respectiv ne putem simți ofensați, dacă semnalele celuilalt nu corespund programelor noastre.

Vă rog să nu uitați tocmai această succesiune de idei, când va trebui să îi judecați, respectiv să îi condamnați prea repede pe cei aparținând altor (sub-)arii culturale. De pildă, în cartea sa despre America, WATZLAWICK (90b) atrage atenția asupra faptului că este absolut acceptabil din punct de vedere social (în America), dacă cineva își curăță unghiile, sau chiar și le taie în prezența altcuiva, ceea ce, la noi, ar fi considerat, firește, „lipsă de educație", adică ar fi receptat *negativ.* La fel, la intrarea într-un restaurant, bărbatul intră înaintea femeii, nu-i așa? Fals: În America, nu! Mai departe, la masă se ține tot timpul cuțitul în mâna dreaptă, iar furculița în stânga, nu? Tocmai: (În multe țări) acest lucru *nu este adevărat!* Și mai departe, în Germania se dă bacșișul (dacă se dă) *imediat* („rotunjind", de exemplu, nota de plată), în timp ce, în multe țări, este lăsat pe masă! Etc. etc.

9.6 Nu ne putem bizui pe nimic!

Vedeți, așadar, că nu vă puteți bizui pe nimic! Nici pe faptul că persoana cealaltă este de acord cu dumneavoastră, dacă dă din cap, nici pe faptul că pricepe cifra „trei", pe care i-o sugerați dumneavoastră (printr-un semn al mâinii)! În încheiere, încă un exemplu al unui semn al mâinii, care, în mod sigur, vă va părea amuzant, cu toate că eu am trăit câteva momente penibile din cauza lui: Când, după șapte ani de ședere în SUA, am revenit în Germania, la început nu mi-a fost clar, că semnul reprezentat mai jos este interpretat total diferit în cele două țări!



USA: O.K.

Fig. 17

Odată, mi s-a întâmplat următorul lucru: Era ceva în neregulă cu instalația mea video. Am căutat și am găsit ajutor, pentru că hotelul închiria și aparatură video și, astfel, mi-a putut pune și mie la dispoziție o instalație. Totuși, tehnicianul hotelului nu o putea monta decât după ora 9, deci după începerea seminarului. Ne-am înțeles că se va apuca de treabă, fără a deranja grupa. În timp ce lucra, se afla în spatele cursanților mei. Când a terminat, mi-a semnalat acest lucru „mimând din buze" (formulând cuvintele: „Totul O.K."). Am dat din cap, fără să-mi întrerup lecția, dar dorind să-i semnalez și eu, la rândul meu, un O.K. Și i-am făcut cu mâna acel semn mai-sus-ilustrat, după obiceiul american, în timp ce vorbeam mai departe. Omul s-a făcut stacojiu la față și a dat buzna la directorul hotelului, pentru a se plânge de neobrăzarea mea. (Adică, voia să spună că m-aș fi enervat că îmi făcuse acel semn, în loc să dispară pur și simplu.) A trebuit să îmi dau oarecare osteneală pentru a-l face pe director să înțeleagă cum se ajunsese la situația respectivă, pentru că, *la rândul meu,* nu înțelegeam la început, de ce se supărase tehnicianul!! După pauza de prânz, în care avusese loc această discuție, le-am relatat și cursanților mei acest incident, ca exemplu al diferențelor culturale în cazul semnelor non-verbale. Ce credeți că s-a întâmplat? Unul dintre cursanți spuse: „Slavă Domnului că ne-ați explicat. Tocmai am discutat în pauză despre cele întâmplate, mirându-ne cum un om ca dumneavoastră poate ajunge să îi facă unui tehnician un asemenea semn ordinar!" Ideea că și cursanții ar fi putut interpreta „fals" gestul meu, pur și simplu nici nu îmi trecuse prin minte!

La fel, în anii șaizeci, mulți tineri din SUA au scandalizat lumea, când au început să facă „semnul victoriei", adică să ridice mâna cu degetul arătător și cel mijlociu depărtate. Deoarece, pentru cei mai în vârstă, acest semn avea încă vechea semnificație, care era tot deosebit de „ordinară", pentru că simboliza picioarele desfăcute ale unei femei, până să se schimbe interpretarea în „victorie". De unde puteți vedea că până și semnalele „împământenite" în cadrul unei culturi se pot transforma. De altfel, în unele cercuri se știe deja ce reprezintă semnul mai-sus-amintit (v. Fig. 17) în SUA. Poate că, în curând, va fi receptat și de germani drept un semnal pentru O.K.? (Dacă da, probabil că mai întâi îl vor adopta cei care au mai mult de a face cu americanii.)

Capitolul 10
Limbajul corpului în viața cotidiană

10.1 Limbajul corpului în practicarea profesiunii

Am stabilit deja că nu „avem un corp", ci „suntem corpul nostru". Din acest motiv, nu ne miră faptul că, mereu, corpul nostru „are și el un cuvânt de spus", în momentul în care comunicăm. Așa cum arată WATZLAWICK, uneori comunică numai corpul nostru. Așa, de pildă, dacă ne aflăm în sala de așteptare a unui medic, indicăm prin poziția strânsă a corpului, parcă pus pe fugă (88), că nu suntem interesați să intrăm în vorbă cu ceilalți pacienți. Aceeași atitudine chiar în cadrul unei discuții, poate totuși arăta celuilalt cât de prost se simte interlocutorul (v. Cap. 4.2.3). Astfel de indicii sunt factori ajutători foarte importanți cu privire la strategia noastră de a purta o discuție, dacă știm că persoana care șade „astfel", amenință să se cufunde în ceața psihologică (v. Introducerea), ceea ce înseamnă că, pentru moment, persoana respectivă nu poate prelua sau prelucra prea bine informația din planul conținutului!

În mod asemănător, comunicăm întotdeauna *mai mult* decât credem noi în mod conștient, dacă interlocutorul nostru știe să fie atent la semnalele non-verbale. Dacă putem convinge pe cineva de ceva sau nu, depinde în proporție de ca. 90% de semnalele limbajului corpului nostru! Un exemplu care demonstrează acest lucru:

10.1.1 Studiu de caz: Vânzătorul de mașini de spălat*

„La începutul anilor cincizeci, un 'neamț din afara hotarelor statului german' (n.t.: în germ. 'Volksdeutscher' - termen nazist) s-a refugiat... și s-a întors în Germania aproape fără nici un fel de mijloace de subzistență... A primit... destul de repede o slujbă ca vânzător de mașini de spălat, trebuind să meargă din ușă în ușă...

Mergea în câte un cartier în vechiul său microbuz VW, în care se afla mașina de spălat, și încerca să stabilească cu gospodinele câte un termen pentru a face seara o demonstrație de spălat la mașină. Seara, ducea mașina în bucătărie, o umplea cu apă, introducea o ceașcă rasă de detergent, potrivea ceasul... și apoi stătea de vorbă cu perechea respectivă, până când se încheia procesul de spălare. Apoi, apuca prima rufă cu un clește de lemn și o răsucea prin storcătorul mașinii - lângă care se afla femeia, gata să examineze rufa cu ochiul ei critic.

Firma producătoare nu îl instruise, practic, pe reprezentant. I se explicase, pe scurt, cum funcționa mașina și, mai întâi de toate, i se atrăsese atenția că, pentru un proces de spălare, era nevoie de o ceașcă rasă de detergent obișnuit. Nici nu i s-a dat vreun detergent pentru demonstrații, pentru că fiecare gospodină folosește detergentul „ei".

Astfel „instruit", vânzătorul a făcut câte trei demonstrații seară de seară, timp de paisprezece zile, *fără a fi vândut măcar o singură mașină!* Era în pragul disperării - dar nu s-a dat bătut. Apoi s-a întâmplat următorul lucru: A făcut o demonstrație în fața unei perechi... bărbatul era mecanic de locomotivă și mergea pe o locomotivă cu abur. Hainele sale arătau corespunzător. După ce mașina a fost instalată și umplută cu apă, vânzătorul spuse: „Și acum, dați-mi, vă rog, o ceașcă plină cu detergent!" Gospodina: „Detergent? Nu mai am! Azi dimineață l-am folosit pe ultimul."...

În cele din urmă, doamna s-a dus la vecina ei, care, și ea, spălase în acea zi și mai avea doar o *jumătate* de ceașcă de detergent!

Vânzătorul scutură detergentul (cel puțin!!) în mașină, introduse trei cămăși și potrivi ceasul... Ar fi trebuit să fie o adevărată catastrofă - cămășile acestea atât de murdare, cu *jumătate din cantitatea* de detergent necesară!... Când timpul a trecut, vânzătorul apucă prima cămașă cu cleștele de lemn,

* De Michael BIRKENBIHL (6b).

o introduse în storcător și o scoase *întorcându-și fața,* pentru că nu voia să fie martorul acestui fiasco! Atunci auzi vocea femeii: „Uite, Georg - atât de albe *n-au mai fost niciodată* cămășile tale!"

Firește, perechea respectivă a cumpărat mașina. Prima vecină invitată să o vadă, a cumpărat și ea una. Iar următoarea demonstrație a reușit din nou. Din ziua aceea, vânzătorul a început să vândă câte trei mașini pe zi - pentru că și *el* era *acum convins* de calitatea lor!" (Pag. 79/80)

Această poveste este adevărată. Eu însămi l-am cunoscut, mai târziu, pe omul cu pricina! Astăzi este directorul general al acelei firme! Dar partea interesantă din acest studiu de caz este următoarea: Atât domnul BIRKENBIHL (tatăl meu), cât și eu, o povestim de ani de zile la seminar și îi întrebăm apoi pe cursanți care este „morala" care se desprinde de aici. Și acum vine poanta: Rareori și-a dat seama cineva că *limbajul corpului* vânzătorului *trebuie că se schimbase* de la acea „minune". Știm că și înainte, ca și după aceea, vânzătorul spunea *aceleași cuvinte*, dar le spunea „altfel". Am mai atras atenția de câteva ori asupra următorului fapt:

1. Congruența convinge (v. Introducerea),
2. Congruența înseamnă: limba și limbajul corpului spun *același lucru.*

Așadar, atâta timp cât omul nu a fost convins de produsul căruia îi făcea reclamă, nu a putut vinde nimic! Pentru că vorbele lui spuneau: „Mașina aceasta este minunată", în vreme ce mimica, gestica și INTONAȚIA sa îl dădeau de gol. Aici avem de a face cu un tip de incongruență asemănător cu cel din cazul NIXON (v. Introducerea). Cu același rezultat: O persoană neinițiată în observarea limbajului corpului nu știe *de ce* nu îl crede pe delegatul respectiv, știe doar *că* nu se *simte* convins. Așa încât, nu cumpără!!!

Din acest motiv, consider că este complet greșit când firmele fac numai școlarizări „referitoare la produse", pentru că aceste școlarizări adesea *nu* îi conving nici măcar pe

vânzătorii/consultanții în cauză. Fie pentru că instructorii prezintă „sec" materialul „sec"*, deci fără *putere de convingere* (în care caz, *limbajul corpului lor* le împiedică succesul) - fie pentru că vânzătorii/consultanții *presupun* următorul lucru: „Produsul nostru este bun, dar cel al concurenței este, în mod sigur, *la fel de bun!*" Dacă, în plus, produsul „nostru" este și ceva mai scump decât cel al concurenței, atunci să vezi „bucluc": Consultanții se cramponează de ideea că numai *prețul* ar fi hotărâtor, prin această motivație vrând să își scuze incapacitatea de a vinde produsul (mai bine)! Prețul devine *abia atunci* o problemă, când consultantul însuși nu este convins că prețul ar fi justificat. Când nu are, așadar, această convingere, semnalele limbajului corpului său vor *dovedi întotdeauna mincinoase* cuvintele sale (opuse). Acest lucru ar trebui să îl aibă în special în vedere doamnele și domnii care răspund de „școlarizare". Dar putem merge un pas mai departe în argumentația noastră: *Dacă* persoana răspunzătoare de instruire în cadrul unei firme *nu* este ea însăși convinsă de sensul și utilitatea unei instruiri, desigur nu îi va putea convinge pe aceia care ar trebui să susțină financiar un proces de școlarizare. Ca urmare, mulți instructori din cadrul întreprinderilor se plâng că au un buget prea mic. Iar bugetul lor va rămâne „prea mic" atâta timp cât ei înșiși nu vor ști să își „vândă" ideile persoanelor respective, atâta timp cât nu vor fi în stare să convingă ei înșiși pe alții de această *necesitate*, pe care să o *simtă* cu adevărat! Practic, *limbajul corpului* lor împiedică acest lucru!!!

Mulți cursanți întreabă în ce măsură semnalele limbajului corpului pot da indicații suplimentare în cadrul unui *interviu în vederea angajării.* Ne vom ocupa de un astfel de interviu. În cele ce urmează, veți găsi transcrierea unui film în acest sens.

---

* În opinia mea, nu există nici un „material sec", ci doar referenți cu un stil sec!

10.1.2 Studiu de caz: Interviu în vederea angajării

Vom sublinia un singur aspect: Cel intervievat a afirmat deja în chestionar, cât și în discuția preliminară, că banii nu ar avea importanță pentru el, ci l-ar interesa doar „un domeniu de activitate interesant". Cu toate acestea, limbajul corpului său a fost deosebit de semnificativ, în momentul în care șeful de personal a ajuns la subiectul salariului. Pe parcursul celor câteva minute de până atunci, solicitantul avusese o poziție răsucită pe scaun, astfel încât își îndrepta *numai ochii* spre partenerul de discuție (Fig. 18).

Dacă vă amintiți de contactul N-O (v. Cap. 2.4), atunci știți că, *la discuțiile mai îndelungate,* direcția în care este îndreptat bustul poate fi *un* indiciu important (chiar dacă este singurul!) asupra interesului manifestat de interlocutor. Prin urmare, solicitantul ședea răsucit lateral, adică era îndreptat numai cu nasul, nu și cu ombilicul (N-O) spre șeful de personal.

Șeful de personal: Va să zică, am văzut care ar fi domeniul dumneavoastră de activitate pe viitor, cât și șansele dumneavoastră de promovare. Acum, în ceea ce privește salariul...

Solicitantul:(*Se îndreaptă brusc cu fața spre interlocutor, ceea ce se produce odată cu schimbarea centrului de greutate al corpului,* v. Cap. 4.2.3)

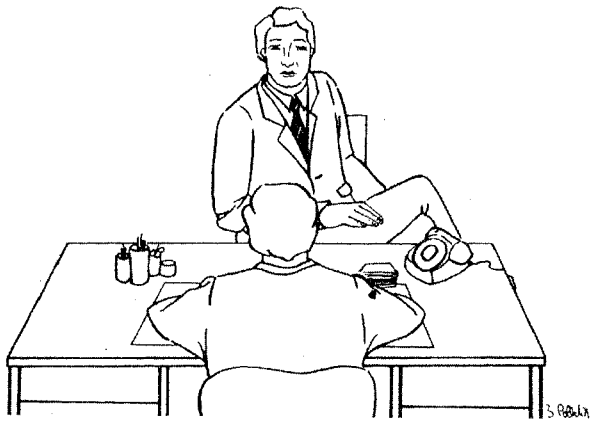


Fig. 18

Șeful de personal: ... ați spus deja că acesta nu ar fi principalul factor?

Solicitantul: *Se înclină puternic spre șeful de personal):* Foarte adevărat, domnule cutare.

Șeful de personal: Mda, atunci principalul ar fi rezolvat... (Lasă fraza „în aer", a se compara cu „Tăcerea în calitate de control al rezultatului de gradul *trei"*, v. Cap. 1.8).

Solicitantul: (Vorbește cu o *nerăbdare* reținută în tonul său, v. Cap. 8): Atunci, cât ați oferi concret, domule cutare?

Vă dați seama că veți vedea complet cu „alți" ochi o astfel de situație, dacă învățați să fiți atenți la aspectele semnalate. Solicitantul s-a „trădat" prin mai multe semnale, nu numai printr-unul singur! Acum, șeful de personal ar dori să știe *de ce* solicitantul a afirmat, pe de o parte, că banii nu ar avea importanță pentru el, când, pe de altă parte, pare să îl intereseze foarte mult acest aspect! Dar știe că trebuie să aplice un *control al rezultatului*, pentru că încă nu este sigur! (Te poți ușor înșela, ca în exemplul „Doctorului Costea", din Introducere!) Prin urmare, se decide asupra unui control al rezultatului de gradul *al doilea* (v. Cap. 1.8), deoarece vrea să se clarifice și consideră justificată onestitatea într-un interviu de acest fel:

Șeful de personal: Am impresia, domnule solicitant, că banii joacă pentru dumneavoastră un rol mai mare decât ați lăsat de înțeles până acum. Așa este?

Solicitantul: (*Alunecă brusc la loc în scaun, oftează adânc și tare după un moment, ca și cum „ar fi dat drumul aerului"* pe care l-ar fi ținut până atunci în piept, din cauza tensiunii interioare:) Da, ca să fiu sincer, este adevărat.

Acum, discuția a demonstrat următorul lucru: Solicitantul era plin de datorii. La solicitările anterioare, declarase „sincer și cuminte" (așa cum spunea el) aceste datorii, dar de fiecare

dată nu fusese acceptat și a considerat că de vină ar fi fost aceste datorii. Când chestiunea era deja pusă pe tapet, se întoarse într-o parte și spuse:

Solicitantul: Na, acum am stricat totul, domnule cutare; nu mă veți mai angaja...? (Poate că și el a folosit, inconștient, strategia frazei-lăsate-în-suspensie. Cu succes, de altfel, pentru că, imediat, interlocutorul întrerupe tăcerea.)

Șeful de personal: ... Câtuși de puțin, domnule solicitant. Vedeți, pentru mine, datoriile constituie un factor în plus!

Solicitantul: Cum așa?

Șeful de personal: Cineva care are datorii se bucură să aibă un venit sigur și, în afară de aceasta, se simte îndatorat într-o oarecare măsură, nu-i așa? Astfel că, vreau să spun, persoana respectivă este încă de la început bine motivată. Dacă, în plus, îi place și munca pe care o face și își îndeplinește îndatoririle cu plăcere, va fi foarte *angajată* în activitatea sa. În afară de aceasta, cine nu are datorii în ziua de azi?

Tactica șefului de personal este interesantă și prin faptul că nu exprimă *vreo* suspiciune. Și anume, presupunerea sa că *nu* din cauza datoriilor ar fi foat respins respectivul de celelalte firme. Astfel, solicitantul va fi cu adevărat „bucuros" și „recunoscător", adică bine motivat. Oricum, această motivare durează, de obicei, numai circa șase săptămâni! După acest răstimp, noul colaborator s-a obișnuit cu faptul că are din nou un venit sigur! De aceea, șeful de personal convine cu el asupra unei perioade de probă, așa cum se obisnuiește, dar atrage atenția totuși asupra acestui aspect al obișnuinței, la care celalalt replică: „Înțeleg ce vreți să spuneți. Nu vă faceți griji. Îmi face plăcere să lucrez, mai ales când nu am probleme financiare! Motivația mea nu va slăbi, în nici un caz!

La acest punct, trebuie să subliniez că și atunci când există cele mai bune intenții, *motivația poate dispărea,* atunci când șeful direct al noului colaborator nu știe să conducă, adică nu

este un bun conducător de *oameni!* Despre acest aspect vom vorbi în exemplul care urmează.

10.1.3 Studiu de caz: Lauda și limbajul corpului

Am atras atenția în mod special, în altă parte, asupra problemelor create de lipsa laudelor (7d, 7f), probleme care sunt la fel de „inutile ca și o durere de burtă". Pentru că majoritatea colaboratorilor înfloresc, dacă li se recunosc realizările din când în când! Atunci când cursanții mei mă roagă să le 'vând câte un pont' pe tema *discuțiilor critice*, le spun mai întâi următorul lucru: Orice discuție critică devine automat simplă și fără probleme dacă, din timp în timp, purtați și câte o *discuție laudativă.* Astfel încât, colaboratorul nu știe dacă *astăzi* va fi lăudat sau certat, adică *nu* adoptă, *automat*, atitudinea de fugă interioară, nu se cufundă, automat, în ceața psihologică, *până* să înceapă discuția propriu-zisă (v. Introducerea)! În acest context, doresc totuși să fac o referire la *limbajul corpului*: Mulți șefi aduc laude prea des, iar atunci când o fac, le lipsește adesea convingerea interioară, deoarece „lasă de la ei câte o drăgălășenie", „conform planului". (Acest lucru înseamnă că din nou se confirmă tot ceea ce s-a specificat la Cap. 10.1.1!)

Prin urmare, un sfat: Nu faceți niciodată „complimente", dacă nu puteți face „complimente" sincere! Semnalele corpului dumneavoastră vă vor da de gol! Un exemplu vă va lămuri în acest sens:

La un seminar, erau prezenți un colaborator și șeful său. După ce am încheiat tema „laudei", au luat pauza de cafea. Colaboratorul a venit la mine și mi-a mărturisit că tot ceea ce spusesem se aplica sută la sută șefului său! Această destăinuire mi-a dat ocazia ca, după pauză, la exersarea pe roluri, să am grijă ca tocmai acest șef să își laude colaboratorul. L-am trimis afară pe colaborator* și l-am întrebat pe șef, ce subiect dorea să abordeze. S-a *răsucit* pe

* În timpul discuțiilor premergătoare exercițiului pe roluri, partenerii de joc așteaptă întotdeauna afară, pentru ca, mai târziu, să reacționeze spontan, întrucât încă nu știu exact despre ce este vorba.

scaun, jucându-se nervos cu pixul și, în final, a întrebat dacă nu putea prelua altcineva rolul de șef. I-am explicat că tocmai exersarea acelor aspecte care poate par dificile trebuie să fie rostul și scopul seminarului. Până la urmă, s-a așezat, deși mai mult de nevoie, pe „locul șefului". Se învoise să îl laude pe celălalt, însă nu voia să se pronunțe înaintea exercițiului. L-am chemat, așadar, pe colaborator înăuntru. Filmul evenimentelor a fost următorul:

Șeful: Deci, domnule colaborator, ăă... doream să vă spun, în sfârșit, *(își întoarse corpul de la interlocutorul său!)* cât de mult apreciez ăă... munca dumneavoastră (vocea îi *tremura!*).

Colaboratorul: (*ședea rigid și tăcea,* dar mușchii obrajilor îi „tresăreau", semn al încordării interioare.)

În cameră plutea tăcerea. Era neplăcut. În cele din urmă:

Șeful: Dar spuneți ceva!

Colaboratorul: Ce să spun?

Șeful: (Vorbind din ce în ce *mai tare*:) Am spus că ăă... lucrați bine!

Colaboratorul: Ce v-aș putea spune? Dacă, după atâția ani, mă lăudați și dumneavoastră *o dată* și nici atunci *prea* convingător, ca adineauri, ce să vă spun?

În acel moment, s-a întâmplat ceea ce se poate întâmpla în multe cazuri ale jocului pe roluri, când participanții se cunosc și joacă în „distribuția lor normală pe roluri" (ceea ce evit, de obicei, în afară de cazul când urmăresc un scop anume, ca aici): Au uitat că era „doar un joc pe roluri". Comunicau „cu adevărat" între ei. Acest fapt este demonstrat de următoarele cuvinte:

Șeful: (După ce și-a dres glasul, oarecum încurcat:) Știți, teoretic recunosc că e bine să aduci laude, dar, practic, nu o pot face. Nici pe mine nu m-a lăudat niciodată tatăl meu!

Colaboratorul: (Tace, firește, *într-o atitudine atentă,* v. Cap. 4.2.3, și *susținând privirea* celuilalt, v. Cap. 5.4.2 - Contactul vizual, „invitându-l", astfel, pe acesta, să continue să vorbească, v. Cap. 1.8)

Șeful: Chiar așa, dacă mă gândesc mai bine: pe atunci, *noi* nu eram deloc lăudați. Vreau să spun, trebuia, cumva, să și... ăă... deci, vreau să spun... (Aici urmă o pauză *lungă,* apoi): *Doamne Dumnezeule!!* Sunteți unul dintre oameni mei *cei mai buni!* (Ultimele cuvinte le-a rostit *țipând,* v. Intonația, Cap. 8.4)

Colaboratorul: (Foarte liniștit, dar *deslușit,* așadar apăsat, fără a ridica vocea, v. Cap. 8.4). Nu, domnule cutare, asta nu am știut-o.

Șeful: Dar mă credeți? (Încet, aproape rugător.)

Colaboratorul: *Acum* da.

Din păcate, exact în acest moment a sunat ceasul, semnalând sfârșitul celor cinci minute, care fuseseră rezervate jocului pe roluri. Grupa a aplaudat, făcând și observații entuziaste pe marginea celor întâmplate, pentru că fiecare își dăduse seama că avusese loc o „dramă" adevărată. În seara aceea, șeful și colaboratorul său au mai purtat o discuție lungă la hotel. Pentru amândoi, aceasta fusese o „experiență esențială".

Din nou, limbajul corpului își dăduse pe deplin măsura lui. Când șeful *a trebuit* să laude pe cineva, deși, în sinea lui, acest lucru „nu prea îi cădea bine", limbajul corpului l-a „trădat", dar câteva minute mai târziu, când „a dat drumul" informației, i-a convins pe toți: pe colaborator, ca și pe privitori!

În mod interesant, cam un an mai târziu, cu ocazia unui curs de instruire ulterior, amândoi mi-au povestit într-o seară, la o discuție în cadru intim, că acum se înțelegeau de minune unul cu celălalt. Iar colaboratorul spuse, făcând cu ochiul: „Nu mă întrebați dacă m-a mai lăudat vreodată. Nu a făcut-o, oricum, nu prin cuvinte. Dar *acum* este de ajuns să ne privim în ochi într-o anumită situație, când participăm amândoi la o negociere și știu că îmi susține strategia. Sau o privire scurtă, pe care o înregistrez cu coada ochiului, îmi arată că ar trebui să schimb puțin tactica..." Tocmai în acest moment, șeful îi aruncă o astfel de „mini-privire", la care amândoi zâmbiră deodată! *Acesta este limbajul corpului, aplicat activ!!!*

10.2 Limbajul corpului în viața privată

M. POIRET (70) indică faptul că mulți soți „nu cunosc semnalele limbajului corpului partenerilor lor nici *după mulți ani de căsnicie*". Dar și despre *copii* este vorba. Exemplul în care unul din părinți îl ceartă pe copil, în timp ce abia își poate reține un zâmbet amuzat, este încă relativ inofensiv. Mai puțin inofensiv este însă următorul exemplu din lucrarea semnată de Flora DAVIS (discutată mai pe larg în Anexa A):

10.2.1 Studiu de caz: Mama și copilul

„Într-o secvență de film, o femeie într-o rochie cu bretele ponosită ședea alături de un bărbat pe canapea, în timp ce, în prim-plan, un băiețel se juca pe podea. Femeia i se plângea partenerului său de băiat... Prin tonul vocii sale (v. Cap. 8), care, ori de câte ori vorbea despre fiul ei, lua o nuanță furioasă sau descurajată, și prin gesturile ei, mai ales prin degetul arătător ridicat amenințător (v. Cap. 6.1), femeia lăsa clar de înțeles respingerea copilului... În timp ce vorbea, băiatul s-a ridicat... și a dispărut din imaginea ecranului, pentru a se întoarce însă, câteva momente mai târziu, cu o pernită. Îi întinse pernița mamei sale - un gest care amintea de căință sau de o rugăminte arzătoare de iertare. Femeia i-o smulse însă, cu o înfățișare rece, supărată și închisă, de care multă vreme după aceea mi-am amintit!" (Pag. 197)

În acest context, aș dori să mai amintesc încă o dată de efectul Pygmalion (72) (v. Introducerea și Anexa B!), care este declanșat, în mod preponderent, prin semnale non-verbale! Cum se poate dezvolta „normal", adică sănătos sufletește, un astfel de copil? (De aceea a fost pus în ghilimele termenul „normal", pentru că astăzi, din nefericire, este aproape *normal*, adică în conformitate cu norma, să constați asemenea semnale și altele similare.) Dacă ne gândim că *tot mai mulți copii* au tulburări comportamentale și dificultăți la învățat, și că rata sinuciderii la *copii* este în continuă creștere, atunci tendința care se conturează în acest sens este de-a dreptul înfricoșătoare! Întrucât părinții copiilor respectivi își

închipuie, în general, că ar susține o dezvoltare sănătoasă (verbal o și fac, cu siguranță, de cele mai multe ori), *în timp ce semnalele limbajului corporal al copilului emit cu totul alte informații,* atunci este foarte important tocmai acest aspect al kinesicii.

Încă un exemplu: Întotdeauna când părinții au impresia că pot ascunde dezbinarea lor (a căsniciei) în fața copiilor (urmând „tactica-nu-în-fața-copiilor"), ei se înșală. Această greșeală are uneori urmări grave în dezvoltarea copilului. Mai întâi, învață de la o vârstă fragedă să se folosească de ambii părinți, montându-l pe unul împotriva celuilalt, fapt care, la început, pare să îi aducă avantaje, dar care, cu timpul, trebuie plătit cu pierderea sentimentului de protecție și de siguranță în sânul familiei! În al doilea rând, astfel de copii vor avea și ei, la rândul lor, aceleași probleme, când își vor clădi o relație, deoarece *nu au avut un model* de viață de familie armonioasă! De aceea, consider că este greșit să vrei să menții o căsnicie „numai din cauza copiilor", *dacă* ambii parteneri nu mai au nimic care să îi „lege". Copiii nu sunt un „liant"! Cine are de suferit în asemenea situații este adesea nu căsnicia, ci însuși copilul!

De altfel, în activitatea lor, terapeuții țin cont de kinesică în mod frecvent, tocmai pentru că aceasta oferă infinit mai multe informații decât cuvintele rostite. Și anume, în două privințe: în primul rând, prin faptul că analizează semnalele incongruente ale limbajului corpului persoanelor care au nevoie de ajutor și, în al doilea rând, prin faptul că își folosesc activ propriul limbaj al corpului lor (v. Cap. 2.8). Referitor la aceasta, DAVIS (18) spune:

> „Pacientul începe să dezbată o temă importantă, iar terapeutul se apleacă înainte și își începe lucrul într-o sincronizare perfectă (v. Anexa A). Un bun terapeut își folosește corpul în mod *instinctiv*. (Același lucru este valabil pentru „un bun partener de discuție", în general!) De aceea, școlarizarea în domeniul kinesicii pune tot mai mult accentul pe instruirea tinerilor analiști *în interpretarea ținutei corpului* pacienților lor, în loc să îi învețe să își manipuleze propriul corp!" (Pag. 202)

Bineînțeles, acest lucru este valabil doar dacă un *bun* terapeut vorbește „bine" limbajul corpului, cu toate că, mai întâi, trebuie să învețe să îl înțeleagă în mod conștient. Asupra acestui paradox (*Fiecare* îl vorbește, aproape nimeni nu îl înțelege) am atras deja atenția (v. Introducerea)! Dar *nu numai* specialiștii (de exemplu kinesicienii, antropologii, terapeuții) ar trebui să învețe să interpreteze semnalele analoge, ci *oricine are de-a face cu oâmeni!* Acest studiu va renta însutit tocmai în sfera vieții private, firește numai dacă această nouă „înțelegere" oferă ocazia unor discuții deschise, sincere, lămuritoare. Așa relatează, de pildă, POIRET (70):

10.2.2 Studiu de caz: Soții

„Soțul nemulțumit emite semnale care pot fi descrise aproape ca un *strigăt de ajutor.* Drăgălășeniile sale sunt doar superficiale, aproape lipsite de interes. Se retrage, involuntar, în fața oricărei mișcări. Ochii săi au o expresie distrată. În momentele erotice, își sărută rareori soția și nici nu îi mai șoptește cuvinte tandre. În plus, cască des și nu lasă impresia că i-ar mai face multă plăcere actul sexual... Toate aceste semnale sunt evidente, dar, cu toate acestea, unele femei le trec cu vederea în mod conștient, pentru că se jenează să cerceteze... motivul acestui comportament" (63).

Legat de acest aspect, să ne referim și la iubita pe care și-o ia adesea un bărbat „cu o căsnicie fericită"*: Soția îi emite, de ani de zile, semnale privitoare la personalitatea sa, la rolul său de tată și de cap de familie. Prin aceasta, este neglijată *sfera sexualității*, unde semnalele sunt din ce în ce mai rare! La rândul său, el îi „apreciază" ei rolul de mamă sau rolul de parteneră (în sens camaraderesc), de gazdă ș.a.m.d. Indiferent în ce măsură, într-un astfel de caz, cauza și efectul sunt declanșate de el sau de ea - rezultatul este același. În măsura în care anumite semnale ale limbajului corpului sunt absente, în măsura în care un partener simte că *nu mai este tulburător, fascinant* etc. pentru celălalt, va *emite și el* mai puține semnale de acest gen! Acest lucru conduce frecvent la părerea fiecăruia că partenerul său nu mai are nici un interes pentru jocul erotic, ceea ce, din păcate, *exclude și manifestările de tandrețe!* Și orice alintare este o informație a limbajului corpului, care vrea să spună „îmi placi", sau „te prețuiesc" sau „mă bucur când ești cu mine"!

Vedeți, așadar, și în acest caz, cât este de importantă interpretarea limbajului corpului și *vorbitul-despre-acest-lucru.* Pentru că bărbatul care își ia o iubită, o face adeseori dintr-un fel de „panică de a nu mai fi dorit", deoarece crede că *nu s-ar putea consola cu ideea de a nu mai primi semnale de acceptare în planul sexualității.* Iar aceste semnale le primește de la iubită. (În caz contrar, „scapă" de ea imediat!)

Așa cum s-a menționat și în nota de subsol, poate fi și invers: Mulți soți nu sunt atenți la semnalele emise de soțiile lor, atâta vreme cât se *pot* preface că nu le-au văzut/auzit! Adică reacționează abia atunci când, de pildă, *se înstrăinează tot mai mult,* dar nu îndrăznesc să poarte o discuție reală pe această temă!

Prin urmare, cu cât mai devreme începe o pereche să se confrunte în mod activ cu limbajul corpului, cu atât are șanse mai mari să reziste în anii de mai târziu, în cazul în care ar apărea „semne de oboseală"! Pentru că acești doi parteneri vor avea grijă ca, mai târziu, să nu lase lucrurile să ajungă atât de departe, încât ei (sau copiii lor!) să trebuiască să sufere atât de mult într-o situație critică, așa cum, din nefericire, se întâmplă mult prea des!

Dacă, în viața privată, oamenii îndrăznesc să aplice controlul rezultatului de gradul al doilea (Cap. 1.8), deci să întrebe direct care este semnificația semnalului receptat, atunci au șansa unică de a comunica „bine" între ei!

* Desigur, toate procesele enumerate aici pot avea loc și „invers", astfel încât și cuvintele „bărbat" și „femeie" pot fi schimbate între ele!

Observație finală

Dacă această carte contribuie cât de puțin ca, în viața dumneavoastră profesională sau în cea privată, sau în ambele aspecte ale *vieții dumneavoastră unice*, să puteți obține unele înlesniri, respectiv unele succese în comunicare, atunci a meritat efortul: Atât pregătirea vreme de ani de zile și scrisul însuși, cât și studiul dumneavoastră aprofundat - deoarece, numai printr-o singură citire, „studiul" semnalelor limbajului corpului nu ar fi nici pe departe „încheiat".

De aceea, în Anexa C găsiți toate regulile însumate, pentru o recapitulare (cu indicarea paginii unde se găseau în text, în cazul în care ați dori să recitiți). În afară de aceasta, sper că veți decupa ultimele șase pagini, îmbinându-le pentru a forma un poster. Dacă îl atârnați pe perete, veți putea arunca mereu câte o „privire de control" pe acest poster, pentru a fixa câte un punct principal de observație (v. și sfârșitul Cap. 9).

Dacă doriți să faceți observații, să contribuiți la dezbateri sau chiar să „aduceți" critici, scrieți-mi (la editură). Astfel de contribuții vor putea fi luate în considerare într-o ediție ulterioară.

Vă însoțește speranța mea că acest text vă poate fi de ajutor cu adevărat.

Unele **casete audio și video se pot obține numai la Editura A,** acestea neputând fi cumpărate de pe piață. În plus, clienții noștri primesc anual un **memo**, cuprinzând informații de fond actuale, propuneri de reflecție, programe ale conferințelor și acțiuni speciale. Comandați ultimul **memo și catalogul nostru gratuit.**

Adresa poștei:
A-Verlag c/o mi-service, justus-von-Liebig-Strasse 1,
86899 Landsberg am Lech
Fax-Nr. 08191/125-126,
Telefon de comandă la A-Verlag: (Domnul Lang) 02202/44470

Anexa A

De la limbajul corpului la dansul corpului

Specialiștii în kinesică știu de multă vreme că semnalele analoge conțin mult mai multe informații decât se poate percepe *pe viu* cu ochiul liber. Și anume, când se privește un film cu încetinitorul, se observă detalii care nu sunt sesizate la o viteză de derulare normală. Dacă, dimpotrivă, pelicula este filmată cu aparate speciale, se poate studia, în final, fiecare „cadru" (adică fiecare unitate de imagine), în detaliu. În acest caz, se constată din nou că, la peste 40 de imagini pe secundă, se pot percepe mult mai multe informații decât la 16.

Studiile de acest fel conduc, în primul rând, la conceptul muzicii corpului. Cu alte cuvinte, s-a stabilit că mișcările mici și cele mai mici ale mâinilor și brațelor noastre, ale capului nostru, și chiar ale clipirilor noastre din ochi, urmează ritmul propriei noastre vorbiri. Această autosincronizare poate fi observată la toți oamenii, cu următoarele *excepții:* când există manifestări patologice sau la afecțiuni fiziologice cerebrale. Astfel, de pildă, schizofrenicii, copiii care suferă de autism, pacienții cu Parkinson, epilepsie sau afazie, ca și bâlbâiții, nu sunt sincronizați cu ei înșiși! Adică, de exemplu, o mână li se mișcă sincron cu ritmul vorbirii, în timp ce cealaltă mână, nu. Interesant este că, în limba engleză, există un idiom care descrie acest proces: Despre astfel de oameni se spune că ar fi „out of sync" (în afara sincroniei), iar această expresie a apărut înainte ca acest lucru să fie descoperit de kinesicieni! Încă o dată, înțelepciunea populară a fost cu un pas înainte!

Aceste cele-mai-mici-mișcări ale muzicii-corpului sunt studiate în cadrul stațiilor de cercetare de ani întregi, de mulți

specialiști în kinesică, deoarece ele zdruncină din temelii o serie de teorii tradiționale asupra comunicării. De exemplu, la observațiile de acest gen, s-a stabilit că, adesea, corpul unui om se pregătește pentru vorbire (o clipire din ochi, tragerea aerului în piept, odată cu îndreptarea corpului, deschiderea gurii, o mișcare introductivă a mâinii, fracțiunile de secundă care, mai târziu, par să sublinieze primele cuvinte) și că aceste pregătiri analoge par să fie premergătoare, în parte, unei decizii conștiente („acum vreau să spun ceva"). Dacă s-ar dovedi că, într-adevăr, corpul nostru reacționează astfel, atunci ar trebui reconsiderate unele aspecte ale comportamentului comunicării umane...

Partea cea mai fascinantă a acestui domeniu al muzicii corpului constă totuși într-un aspect pe care Flora DAVIS (18) îl numește „dansul corpului". În recenzia sa despre lucrarea Prof. William CONDON din Pittsburgh, ea afirmă că nu este vorba doar de o autosincronizare, ci că Prof. CONDON a stabilit existența unei sincronizări cu partenerul de discuție, pe care el o numește *sincronie de interacțiune.* Iată ce spune CONDON însuși referitor la acest lucru (18):

„... După ce am petrecut mii de ore studiind secvențe din filme, am început... să constat că ASCULTĂTORUL se mișcă în ritmul vorbirii VORBITORULUI." (Pag. 196)

Flora DAVIS exprimă astfel reacția cuiva care află pentru prima dată despre sincronia de interacțiune:

„ Este greu de crezut în sincronia de interacțiune, până când o poți constata singur în filme! Pentru că mișcările sunt prea mici și se desfășoară prea repede, ca și cum le-ai putea percepe cu ochiul liber... Chiar și când ascultătorul *pare* să stea complet liniștit, MICROANALIZA arată că, de pildă, clipitul său din ochi sau trasul din pipă se petrec sincron cu ritmul cuvintelor pe care le aude... Uneori, doi oameni se pot mișca sincron chiar și atunci când tac amândoi..." (Pag. 196)

Următorul exemplu ne va lămuri despre ce este vorba (18):

„... un exemplu de maximă sincronizare. Un bărbat și o femeie (el este antreprenor, ea este o fostă asociată) s-au așezat față în față.

La viteza normală de proiectare, *secvențele filmului păreau să conțină, pur și simplu, destul de multă „umplutură"*, pentru că bărbatul își elibera mai întâi picioarele puse unul peste altul, apoi le încrucișa din nou, iar femeia își trecea mâna prin păr.

Dar la proiectarea a doar câtorva imagini pe secundă, modelul pașilor de dans era deja clar:

În aceeași imagine unică, fiecare începea să se aplece spre celălalt! Amândoi se opreau *în aceeași fracțiune de secundă* din mișcarea lor.

Amândoi își ridicau capetele *în același „cadru"* și apoi se cufundau *împreună* în scaunele lor.

Exact în aceeași imagine unică a filmului erau încheiate aceste mișcări!

Totul semăna foarte mult cu dansul nupțial al unor păsări. În limbajul imaginilor, atât de drag lui CONDON, cei doi erau precum *marionetele trase de aceeași sfoară!* CONDON era de părerea că o astfel de armonie desăvârșită între un bărbat și o femeie nu ar fi prea rară și că, în jocurile dragostei, ea ar fi unul dintre mijloacele cu ajutorul căruia s-ar face multe mărturisiri între bărbat și femeie, fără a se rosti vreun cuvânt." (Pag. 198)

Cunoștințele despre legile dansului corpului pot fi utilizăte, de exemplu, în scop terapeutic. DAVIS descrie cazul unei mame care venise la o discuție cu cele două fiice gemene ale sale. Această discuție dintre ea și terapeut a fost filmată. Era vorba despre faptul că *una* din cele două gemene era „copilul cu probleme". Să ne referim la secvența de film (18):

„Mama și fiica geamănă cea normală se mișcau în armonie, deci absolut sincron, și aveau aceleași atitudini și mișcări ale corpului în 95% din timp. Chiar își aranjau fustele deodată, în același cadru!

Geamăna „bolnavă" se sincroniza numai foarte rar cu ritmul sau cu ținuta corpului uneia din celelalte două femei. În cazurile rare când imita ținuta corpului mamei sale, aceasta își schimba

imediat atitudinea... ca și cum acesta ar fi fost *un* mijloc de a păstra distanța față de copil. Și întotdeauna, când vorbea de fiica ei schizofrenică, mama făcea un semn, mișcând mâna disprețuitor în *jos*, ca și cum ar fi vrut să spună clar: Pleacă de-aici!" (Pag. 199)

Când s-a aflat de rezultatele cercetărilor lui CONDON, au apărut o serie de întrebări, pe care chiar el a început să și le pună: Dacă ar fi adevărat că trupul nostru, așadar inconștientul nostru, comunică cu alții (pe un plan pe care, în mod conștient, nu îl putem deloc sesiza)..., atunci nu s-ar putea întâmpla ca și alte procese care se desfășoară inconștient să participe la această comunicare? S-ar putea, oare, ca informațiile de bază ale acceptării, ale respingerii, ale acordului etc. să fi fost comunicate prin procese biologice, până să fi apărut limba, și ca omul să „vorbească" și să „audă" mai departe în acest plan, cu toate că, în planul conștientului, nu percepe niciodată aceste informații? Dacă ar fi așa, s-ar impune mai degrabă căutarea altor forme de *comunicare biologică*. Asta a și făcut CONDON (18):

„A conectat două persoane la un EEG (un electroencefalograf), astfel încât, în timp ce se întrețineau cei doi, el putea înregistra activitatea lor cerebrală. O cameră de luat vederi era instalată pe linia de contact dintre cei doi oameni (encounter), o alta pe acele indicatoare al EEG-ului, în timp ce acestea descriau linii sinuoase pe hârtia ce aluneca sub ele. Pe ecran se vedeau în filmul EEG-ului douăsprezece ace indicatoare pe un singur rând, șase pe partea dreaptă, a bărbatului, și șase pe partea stângă, a femeii. Arătau aproape ca niște patinatori nu prea experimentați într-o singură linie, lunecând după o muzică imaginară. Nu se balansau toți în același moment spre stânga sau spre dreapta, totuși cei mai mulți se balansau sincronizați încoace și încolo și accelerau sau încetineau ritmul sincron. Și se părea aproape că acele indicatoare stăteau de vorbă între ele într-un fel neobișnuit" (Pag. 198)

„Pașii de dans" executați împreună de parteneri, pe care i-am urmărit până acum, păreau să se desfășoare simultan, dar

o analiză mai atentă ar permite o primă privire asupra unei situații care, poate, este și mai fascinantă: Dacă folosim un aparat de filmat care ne permite să studiem 24 sau 48 de cadre pe secundă, atunci putem vedea armonia totală: Mișcările simultane încep și se termină adesea în același cadru unic. Dacă însă utilizăm un aparat de fimat „rapid", care ne permite să analizăm 96 de cadre pe secundă, atunci se petrece ceva nespus de fascinant:

Percepem acum o temporizare între limbă și semnalele analoge: DAVIS afirmă (18):

„Este ca și cum ar ajunge *mai întâi tonul* până la ascultător, fiind apoi temporizat printr-un traiect nervos ceva mai lent, astfel că abia ulterior, acesta poate declanșa ritmul. Poate că acest fenomen explică de ce ritmul preluat de la altcineva nu este pe deplin conștientizat!" (Pag. 200)

Deși cei mai mulți dintre noi nu observă în ce măsură împărtășesc în mod inconștient gesturile celorlalți, există oameni care o fac atât de des, încât cei din jurul lor devin atenți. Moderatorul de talk-show-uri Dick CAVETT face, adesea, aceleași gesturi ca și invitații săi și anume, în același moment*. Aceasta nu este, așadar, o imitație conștientă, ci o sincronizare cu ritmul vorbirii invitatului! Iar o tânără elevă, participantă la terapia prin dans, îi povestea Florei DAVIS,

„că prindea automat mișcările corpului executate de alții, astfel încât faptul respectiv devenise deja problematic, deoarece prietenii ei credeau uneori că ar fi fost maimuțăriți și luați peste picior." (Pag. 202)

Prin urmare, constatăm următoarele: Și studiile despre muzica, respectiv dansul corpului, indică faptul că limbajul corpului reprezintă o formă „mai sinceră" a comunicării. Astfel încât, se confirmă regula noastră din Introducere (în

* În „același" moment înseamnă: Privit cu ochiul liber; pentru că, în analizele de film, se produce, în general, o temporizare de 1/6 secundă! Trebuie cercetat foarte exact în ce măsură ar putea (totuși) astfel de gesturi „simultane" să reprezinte imitații (inconștiente).

caz de dubiu, se va da crezare corpului, când este vorba despre incongruență). Și Prof. CONDON este de părere *că ar fi mai dificil să minți fără cuvinte.* El speră că o confruntare cu limbajul corpului ar contribui la o mai mare conștientizare a semnalelor analoge de către unele persoane, ceea ce, în viitor, le-ar face poate capabile să exprime cu adevărat ceea ce vor (respectiv ceea ce simt cu adevărat). El mai spune că aceluia care începe să vadă mai mult din ceea ce se petrece în jurul său, viața i se va părea mai bogată!

În încheiere, încă un experiment pe care ni-l propune Flora DAVIS, cu ajutorul căruia puteți intui, într-o oarecare măsură, această sincronie de interacțiune, fără a folosi camere de luat vederi costisitoare. Este vorba tot de ritmul vorbirii interlocutorului (18):

> „Rugați-l pe un prieten să bată cu un deget un ritm uniform și apoi, începeți să îi vorbiți. După scurt timp, bătăile lui ritmice vor coincide, în mod inconștient, cu silabele accentuate ale vorbirii dumneavoastră. Este ca si cum ritmul inerent al vorbirii umane ar „antrena" un ascultător tot atât de mult ca și, de exemplu, tactul muzicii rock, de la al cărei ritm nu se pot sustrage majoritatea oamenilor!" (Pag. 98)

Anexa B

Efectul Pygmalion* de Michael Birkenbihl

Faptul că dispoziția interioară - cea *adevărată!* - a unei persoane „răzbate" întotdeauna când aceasta se află în mediul său, a fost confirmat în ultimul timp de nenumărate cercetări, care s-au ocupat de fenomenul „limbajului corpului". Astfel, de exemplu, știm astăzi, din analiza filmelor (prin intermediul unei derulări foarte lente a mișcărilor), că *limbajul corpului unei persoane exprimă uneori exact opusul a ceea ce spune acea persoană!* Noi toți analizăm în plan subconștient tocmai limbajul corpului și sunetul vocii celorlalți și „știm" adesea, prin această analiză, care este atitudinea lor față de noi. Această stare de fapt este, în același timp, și parte a acelui fenomen care este descris prin termenul de „efect Pygmalion". Despre ce este vorba, așadar, când vorbim de „efectul Pygmalion"?

Poate vă amintiți, din vremea când erați la școală, de „Metamorfozele" lui OVIDIU, în care sculptorul Pygmalion modelează o figură feminină, de care, apoi, se îndrăgostește pe veci și căreia îi dă numele de Galateea. În cele din urmă, Afrodita, zeița iubirii, se îndură de Pygmalion, cel bolnav de dragoste, și o aduce la viață pe Galateea. Sensul adânc al acestei povestiri, la baza căreia stă o legendă grecească, este următorul: Pymalion avea o anumită imagine despre „femeia ideală" - și exact după această imagine a creat chipul ei, din marmură. De aceea, în sens figurat, termenul de „efect Pygmalion" desemnează faptul *că un profesor își face o idee foarte exactă despre un elev - iar apoi îl și formează după această idee!* Aceasta înseamnă însă că imaginea pe care o am

* Acest text-anexă a fost preluat din cartea (6.a) „Train the Trainer (n.t.: Instruiți instructorul) - Mic manual pentru instructori și docenți", Moderne Industrie Verlag, München, ediția a 4-a 1977.

despre altul i se transmite acestuia - chiar dacă nu articulez prin cuvinte! Transferat în practica zilnică, acest lucru înseamnă:

Forța speranțelor pe care ni le punem în altcineva este atât de mare, încât numai ea însăși este suficientă pentru a influența comportamentul respectivei persoane. Numim acest fenomen o profeție care se autoîmplinește: Încrederea acordată cuiva este câteodată decisivă asupra evoluției respectivului.

În practica predării, așteptările conducătorului seminarului se răsfrâng asupra cursanților pe trei căi diferite:

1. prin limbajul corpului;
2. prin voce;
3. prin metoda de predare.

Experiențele decisive privind acest fenomen provin de la ROBERT ROSENTHAL, profesor de psihologie socială la celebra Universitate Harvard din SUA. De altfel, este vorba, în general, de „experimente de teren", cu clase „adevărate", ale căror profesori nici nu aveau idee că erau obiect de studiu. Rezultatele acestor teste pot fi, deci, aplicate cu încredere oricăror situații de predare similare. Din nenumăratele experiențe ale lui ROSENTHAL, să amintim aici doar trei:

(1) Într-o școală elementară, într-un mediu social modest, la începutul anului școlar s-a făcut un test de IQ. Profesorul ROSENTHAL le-a spus profesorilor că, prin acest test, s-ar putea determina „capacitatea intelectuală" a oamenilor. Școala avea 18 clase, trei în fiecare dintre cele șase serii. Într-una dintre clase fuseseră aduși copiii „peste medie", iar în celelalte două, copiii „la nivel mediu", respectiv cei „sub medie".

La început, profesorul ROSENTHAL nu s-a uitat deloc la rezultatele testelor. A ales, *la întâmplare,* din catalog, 20% din elevii fiecărei clase. Aceștia erau „elevii care aveau un viitor". ROSENTHAL le-a dat profesorilor aceste nume și le-a explicat că, pe baza testului respectiv, ar fi de așteptat

progrese considerabile la învățătură de la acești elevi, în anul școlar în curs. O asemenea diferență între grupul de probă și grupul de control nu era însă reală; *ea a existat ulterior numai în închipuirea profesorilor.*

Opt luni mai târziu, li s-a aplicat din nou același test tuturor copiilor. În medie, copiii din grupul de probă (deci aceia care fuseseră descriși profesorilor ca „foarte promițători") și-au îmbunătățit valoarea IQ-ului cu încă patru puncte în plus față de copiii din grupul de control. De aici s-au dedus următoarele: Pentru acest rezultat era prea puțin important dacă un copil dintr-o clasă era împreună cu elevi „peste medie" sau „sub medie". *Cine fusese clasificat ca „foarte promițător", făcea mai multe progrese în comparație cu clasa - indiferent la ce nivel de performanță.*

(2) Efectul Pygmalion este la fel de valabil pentru indivizii în creștere și pentru adulți, la fel ca și pentru elevi. Și anume, chiar și atunci când *nu este vorba de obiective intelectuale ale studiului.* Exemplu: Într-o tabără de vacanță, erau adunați împreună băieți și fete de paisprezece ani, pentru a învăța să înoate. Unei jumătăți din profesorii de înot li s-a inoculat ideea că, în grupele lor, ar fi adunate toate talentele înotului - și, într-adevăr, la sfârșitul celor două săptămâni de curs, acești tineri înotau mai bine decât ceilalți.

(3) Chiar și la *lucrul cu animalele* poate fi observat efectul Pygmalion. ROSENTHAL a studiat, printre altele, influența anumitor așteptări asupra comportamentului șobolanilor. El le-a servit următoarea poveste celor doisprezece studenți ai unui seminar: Ar fi posibil ca, prin creșterea șobolanilor care au fost învățați să se orienteze rapid într-un labirint, să se cultive soiuri inteligente de șobolani. Pentru a demonstra acest lucru, fiecărui student i-au fost repartizați câte cinci șobolani. Acești șobolani trebuiau să învețe, sub îndrumarea fiecărui student, să alerge prin coridorul întunecat al unui labirint în formă de T.

Unui număr de șase studenți li s-a spus că șobolanii lor ar fi tocmai din acel soi inteligent, „instruit pentru labirint". În realitate, nu existau, firește, deosebiri între animale.

La sfârșit, performanțele celor două grupuri erau, cu adevărat, diferite unele față de celelalte. Acei șobolani care erau considerați inteligenți de studenții lor își îmbunătățeau performanțele de la o zi la alta. Alergau mai repede și cu mai multă siguranță prin labirint decât animalele „proaste". Presupușii șobolani proști au avut rezultate proaste. În 29% din încercări, ezitau deja din start să se miște de pe loc. O astfel de îndărătnicie a apărut la șobolanii „inteligenți" numai în 11% din cazuri.

Din *evaluarea* acestui experiment cu șobolanii au rezultat, de altfel, următoarele detalii: Acei studenți care credeau că lucrează cu animalele inteligente, se dovedeau mai atașați de șobolanii lor. În prezența animalelor, erau mai liniștiți în sinea lor decât studenții cu șobolanii „proști". Se purtau mai calm cu ei și, pe parcursul întregului test, erau mai devotați decât acei studenți care presupuneau că aveau de-a face cu animale „proaste". În mod curios, s-a dovedit că studenții cu șobolanii „inteligenți" vorbiseră mai puțin cu animalele lor, dar le atinseseră mai des. În vreme ce studenții ceilalți aproape ca nici nu îi atinseseră pe șobolanii „proști", dar îi ocărâseră destul de agresiv, când nu își îndepliniseră misiunea.

Drept chintesență a rezultatelor experimentelor sale, profesorul ROSENTHAL a lansat o *teorie compusă din 4 factori*, care afirmă:

Persoanele care se așteaptă la lucruri pozitive din partea copiilor, elevilor sau clienților lor (sau a altor persoane),

- par să creeze un *climat* socio-emoțional mai cald în cadrul grupului;
- par să manifeste față de acest grup mai multe reacții *(Feedback)* cu privire la nivelul performanței sale;
- par să dea mai multe informații *(Input)* acestui grup și să emită pretenții mai mari față de acesta;
- par să ofere acestui grup mai multe ocazii de întrebări și răspunsuri *(Output)*.

Ca rezultate importante ale experimentelor lui ROSENTHAL, ar mai putea fi enumerate următoarele:

(1) Profesorii care credeau că au de-a face cu un elev bun, aproape că îi zâmbeau acestuia, dădeau aprobator din cap, se aplecau înspre el și îl priveau insistent în ochi (toate acestea fiind simptome ale unui limbaj „pozitiv" al corpului!)

(2) Elevii buni primesc mereu mai mult feedback - indiferent dacă răspunsurile lor sunt corecte sau false!

(3) La elevii de la care profesorii așteaptă mai mult, reacțiile - de laudă, ca și de dojană! - se manifestă mai puternic și mai clar.

(4) Copiii dotați primesc mai multe laude și mai puține dojeni. Aceasta înseamnă: Profesorii își rezervă critica pentru elevii „proști"!

(5) Copiilor de la care așteaptă mai mult, profesorii le acordă *mai multă asistență* în adevăratul sens al cuvântului.

(6) Pe elevii de la care așteaptă mai mult, profesorii îi stimulează să răspundă mai des. Îi solicită mai frecvent, le dă probleme mai grele de rezolvat, le acordă mai mult timp pentru răspuns și îi ajută, până când găsesc soluția corectă.

În încheiere, ar mai fi de amintit un rezultat al unui test, care este de-a dreptul șocant: Când copiii pe care profesorul îi consideră nedotați obțin rezultate bune, ei își atrag neîncrederea profesorului. Cu alte cuvinte: un succes neașteptat este riscant pentru cel care îl realizează. *Deoarece profesorul nu îl răsplătește pe elev pentru rezultatul său bun, ci îl pedepsește, pentru că nu a corespuns așteptărilor sale!*

Nu mă pot reține, stimați cititori, să nu fac observația că, împotriva rezultatelor lui ROSENTHAL s-a dezlănțuit un val de indignare din partea pedagogilor germani și, în primul rând, a profesorilor de școală elementară. La baza acestei revolte se afla, probabil, celebrul motto al lui Palmström: „Pentru că nu pot fi ceea ce nu am voie să fiu!" Un profesor german, aparținând oricum clasei „supraom", nu are preferințe și îl tratează întotdeauna la fel de onest pe fiecare elev! Basta!

Rezumat:

1. Prin așa-numitul „efect Pygmalion", denumit astfel de Prof. ROSENTHAL (72b), se înțelege faptul că profesorul își face o idee foarte exactă asupra unui elev - iar apoi îl și formează pe elev după această idee.
2. Principiul fundamental al „efectului Pygmalion" stabilit de ROSENTHAL este, drept urmare, următorul: Puterea speranțelor pe care ni le punem în altcineva este atât de mare, încât numai prin ea însăși, și este suficient pentru a influența comportamentul celui vizat. Numim acest fenomen o profeție auto-împlinită: Încrederea pe care o acordăm unui om decide uneori chiar asupra evoluției sale.
3. În practica de predare, așteptările conducătorului seminarului se transmit cursanților pe trei căi diferite:
   1. prin limbajul corpului;
   2. prin voce;
   3. prin metoda de predare;
4. Efectul Pygmalion acționează în același fel, indiferent dacă este vorba de procesul de instruire a elevilor, a adolescenților sau a adulților. El a fost stabilit și în cadrul activităților cu animalele. Și este valabil și când nu este vorba de obiective de studiu neintelectuale (de exemplu, în cazul înotului).
5. După teoria celor 4 factori, a lui ROSENTHAL,
   a) persoanele care au așteptări pozitive de la ceilalți creează un climat socio-emoțional mai cald;
   b) astfel de persoane dau grupului mai mult feedback;
   c) astfel de persoane dau grupului mai multe informații (input);
   d) astfel de persoane oferă grupului mai multe ocazii de întrebări și răspunsuri (output).
6. Rezultat final: Profesorii oferă mai multă instruire în adevăratul sens al cuvântului, acelor elevi de la care așteaptă mai mult. (Pag. 91 și mai departe)

Anexa C

Rezumatul tuturor regulilor elaborate în carte, respectiv al legilor cu privire la limbajul corpului!

În cele ce urmează, găsiți toate regulile și legile încă o dată, în coloana din stânga fiind indicat capitolul, pentru a putea căuta din nou pasajul respectiv și a vedea ce „am vrut să spunem" atunci.

Capitolul	Regula respectiv legea
Introducere	Semnalele din planul conținutului furnizează informații, în timp ce semnalele din planul relațional furnizează „informații despre informații".
Introducere	Semnalele din planul conținutului pot fi înțelese cu atât mai bine, cu cât funcționează mai bine relația dintre partenerii de discuție.
Introducere	Semnalele din planul conținutului și din cel relațional sunt congruente sau incongruente.
Introducere	Congruența convinge!
Introducere	Nesiguranța conduce adesea la incongruență, care totuși poate fi interpretată în mod eronat.
Cap. 1.5	Când o persoană experimentată consideră că ar fi „înțeles" semnalele limbajului corpului, ea trebuie să aplice controlul (rezultatului), în loc să presupună că l-ar fi „citit" pe celălalt.
Cap. 2.8	Cineva care nu poate conștientiza propriile semnale ale limbajului corpului său, nu va putea niciodată să înregistreze foarte exact semnalele altora.

Cap. 2.8	Cu cât un om are o capacitate mai mare de a se transpune în propria sa lume afectivă, cu atât mai mult se va putea transpune și în cea a altora.
Cap. 3.7	Un semnal, de unul singur, nu are (de cele mai multe ori) putere de expresie. (N.B. Excepție fac *deplasările* bruște ale *greutății* corpului!, v. regula din Cap. 4.2.3)
Cap. 3.7	Nici o atitudine sau mișcare nu are o semnificație exactă în sine. Limbajul corpului și limba sunt interdependente (BIRDWHISTELL).
Cap. 4.2.3	Orice modificare bruscă a atitudinii exterioare reflectă întotdeauna o modificare a atitudinii interioare.
Cap. 5.3.1	Ridurile orizontale ale frunții înseamnă că atenția este foarte încordată.
Cap. 5.3.3	Ridurile verticale ale frunții indică faptul că întreaga atenție este îndreptată spre ceva (cineva) *cu mare concentrare.*
Cap. 5.4.2	Contactul vizual se numește contact vizual, deoarece stabilește un contact!
Cap. 5.4.4	Contactul vizual, în sensul privirilor de control, reprezintă *un* aspect important al desfășurării cu succes a unei discuții.
Cap. 5.5.2	Formele de expresie mimică ale celor trei zone ale feței pot trece drept semnale interpretabile numai în relație unele cu altele.
Cap. 5.5.3	*Sunt* corpul meu.
Cap. 6.1.2	Cu cât sunt exprimate mai intens sentimentele, cu atât mai accentuată devine și gestica.
Cap. 6.2	Când percepem semnale incongruente, constatăm, pur și simplu, *că* s-a produs o incongruență, dar încă nu știm *cum* se explică aceasta.

Cap. 6.2.1	Cu cât cineva este mai mult „el însuși", cu atât mai mică este probabilitatea de a înregistra la respectivul semnale incongruente cu persoana sa.
Cap. 7.1	Condiția cu care permitem cuiva de bună voie să pătrundă în zona noastră intimă, este încrederea.
Cap. 7.1	Cineva care ignoră zona intimă a cuiva, ignoră, în același timp, și persoana respectivă.
Cap. 7.1.3	Cu cât este mai înalt statutul unei persoane, cu atât mai mare este și zona intimă pe care i-o recunosc ceilalți.
Cap. 7.1.4	Când două persoane stau la aceeași masă, fiecare din ele consideră jumătatea de masă din dreptul său drept parte a zonei sale intime. (Atenție la excepții, când este vorba de timiditate sau de statutul social diferit!)
Cap. 7.2	Lăsăm de bună voie să pătrundă în zona noastră personală toate acele persoane cu care nu suntem atât de intimi, încât să le permitem să intre în zona noastră intimă, dar care nici nu ne sunt atât de străine, încât să trebuiască să rămână în zona noastră imediat următoare (cea socială).
Cap. 7.2	Când, constrânși de împrejurări, trebuie să ne apropiem prea mult de altcineva, conform unui „contract" nescris, îl tratăm pe respectivul drept non-persoană.
Cap. 7.3	Zona noastră socială este rezervată contactelor sociale de natură superficială, de pildă cunoscuților, majorității colegilor și majorității șefilor!
Cap. 7.4	Există o relație directă între ignorarea zonelor spațiale ale celuilalt și venitul-prea-aproape de el în sens figurat!

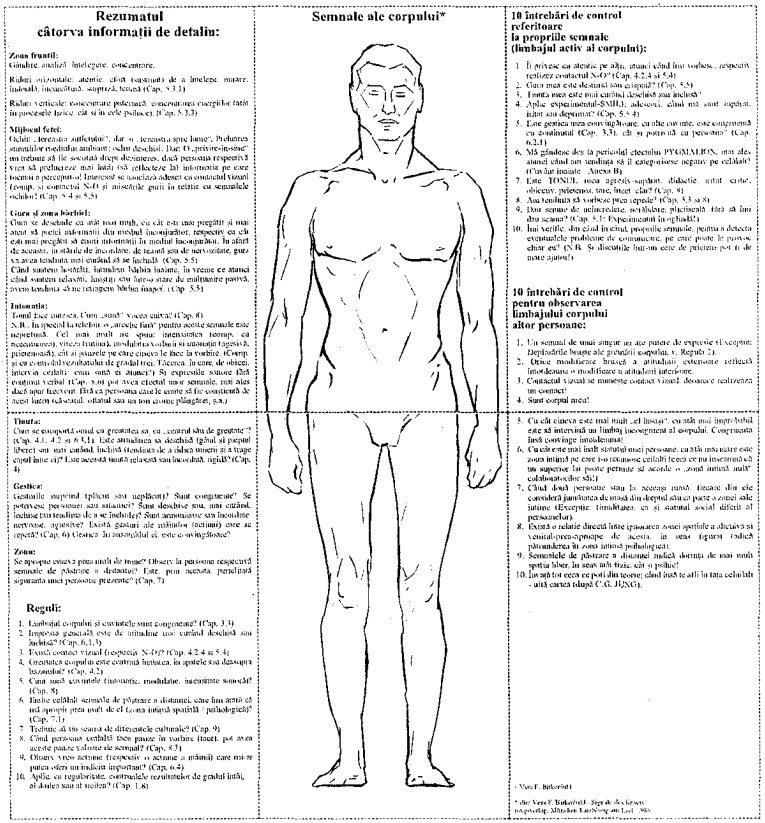
Cap. 8	Divertismentul reprezintă o formă de comunicare în care nu conținutul verbal al cuvintelor noastre, ci *numai* intonația noastră este cea care emite o informație.
Cap. 8.1.2	*Ritmul vorbirii* nu are nici un fel de valoare informativă, dar este imediat sesizat (neplăcut), dacă nu corespunde așteptărilor, în timp ce *modulația vorbirii* conține nenumărate unități de informație, atât în planul conținutului, cât și în cel relațional.
Cap. 8.2.1	Cu cât ascultătorului dumneavoastră îi sunt (sau îi par a fi) mai necunoscute informațiile date, cu atât mai încet trebuie să prezentați materialul! (Atenție, asta nu înseamnă, neapărat, să *vorbiți* mai încet!)
Cap. 8.3	Deși pauza în vorbire pare să nu reprezinte „nimic" din punctul de vedere al conținutului, ea conține adesea mai multe informații decât ar fi putut conține cuvintele!
Cap. 8.4.2	Cu cât cineva este mai sigur (pe tema sa), respectiv cu cât există mai puține sentimente negative, cu atât va fi mai clară, în general, pronunția fiecărui cuvânt în parte.
Cap. 8.6.2	Învață tot ceea ce poți din teorie, dar când te afli în fața celuilalt, uită cartea. (După C.G.JUNG).
Cap. 9.3	Atâta timp cât vizitatorul ține o mână pe tocul ușii deschise, nu înseamnă că a pătruns în zona intimă a managerului american.
Cap. 9.3	Pentru managerul german, chiar deschisul ușii biroului său înseamnă pătrunderea în zona sa intimă, motiv pentru care acest lucru nu se poate întâmpla fără permisiunea acestuia.

Anexa B: Referitor la: efectul Pygmalion	Puterea speranțelor pe care ni le punem în altcineva este atât de mare, încât numai prin ea însăși, și se poate influența comportamentul persoanei respective. Numim acest fenomen o profeție auto-împlinită: *Încrederea acordată unui om este uneori decisivă pentru evoluția sa.* (MICHAEL BIRKENBIHL)

Anexa D

Un poster de decupat și de lipit

Așa arată posterul, după ce l-ați decupat și i-ați lipit părțile componente:



Rezumatul
câtorva informații de detaliu:

Zona frunții:
Gândire analitică, înțelegere, concentrare.

Riduri orizontale: atenție, efort (asociată de o înțelegere mai greoaie, îndoială, încurcătură, surpriză, tensiune (Cap. 5.3.1)

Riduri verticale: concentrare puternică, concentrarea energiilor într-un punct (ca în cele patru cazuri). (Cap. 5.3.3)

Mijlocul feței:
Ochii „deschiși cu sufletul", dar și „ieșiți din orbite"; Privirea stupidă a omului de rând, a naivului; ochii deschiși, larg (!) „privire-în-sine", în intenția să fie asociată direct dezinteresului, dacă persoana respectivă vrea să profite de mai multă (să extragă) din informația pe care tocmai o percepe. Interesul se asociază adesea cu contactul vizual (comp. și contactul N-O) și mișcările gurii în relație cu semnalele ochilor (Cap. 5.4 și 5.5)

Gura și zona bărbii:
Când se destinde cu atât mai mult, cu cât este mai pregătit și mai atent să preia informații din mediul înconjurător, respectiv cu cât este mai pregătit să emită informații în mediul înconjurător. În afară de aceasta, în stările de încordare de tot felul sau de nervozitate, gura va avea tendința mai curând să se închidă. (Cap. 5.5)
Când suntem bolnăviți, îndurăm dureri fizice, în vreme ce atunci când suntem relaxați, fericiți sau într-o stare de mulțumire pasivă, avem tendința să ne relaxăm bine înapoi. (Cap. 5.5)

Intoxicația:
Tonul fizic intrinsec. Cum „sună" vocea cuiva? (Cap. 8)
N.B. În spectrul larg al celor „afectați într-un fel" pentru aceste semnale sunt neprețuite. Cei care mai mult ne spun: intensitatea tonului, cât necesitatea), viteza frazării, modularea vocii și utilizarea tăcerii (pauzele), ritmul și pauzele pe care cineva le face la vorbire. (Comp. și cu cercul de reverberație de grădiniță). Tăcerea în care, de obicei, intervin celălalt: cum sună ea atunci? Și expresiile sonore fără conținut verbal (Cap. 8.0) pot avea efectul unor semnale, mai ales dacă sunt folosite. Dă-i cu persoana căreia îi este să fie conținută de acest lucru cel-acest, ofiatul sau un ton ușor plăcăitor, ș.a.)

Tinuta:
Cum se comportă omul cu greutățile sa, cu „centrul său de greutate"? (Cap. 4.1, 4.2 și 6.3.1). Este atitudinea să deschisă (gând și pept liber) cu un unghi închis (oglinda de a răbui inserii și a trage cuiul între ei)? Este acestă tinută relaxată sau încordată, rigidă? (Cap. 4)

Gestica:
Gesturile surprind tipicul sau ciudățenii? Sunt congruente? Se potrivesc persoanei sau situației? Sunt deschise sau, mai curând, închise (cu brațele și/ sau picioarele)? Sunt automatice sau bazate pe nervozitate, agresivitate? Există gesturi ale inhibiției (retinerii) care se repetă? (Cap. 6) Gesturile în ansamblul ei, este o coregrafie?

Zone:
Se apropie cineva prea mult de mine? Observi la persoana respectivă semnale de păstrare a distanței? Este prea aceasta, periclitată siguranța unei persoane prezente? (Cap. 7)

Regulă:

1. Limbajul corpului și cuvintele sunt congruente? (Cap. 3.3)
2. Imposta generală este de ansamblu una curând deschisă sau închisă? (Cap. 6.1.3)
3. Există contact vizual (respectiv N-O)? (Cap. 4.2.4 și 5.4)
4. Greutatea corpului este centrată înăuntrul, în spatele sau deasupra bazonului? (Cap. 4.2)
5. Cum sună cuvintele (intonație, modulație, încărcătură semantică)? (Cap. 8)
6. Există cel/toți semnale de păstrare a distanței, care îmi arată că mă apropii prea mult de el (cu cea mică spațiilă / psihologică)? (Cap. 7.1)
7. Trăsnite de un scanul de diferențele culturale? (Cap. 9)
8. Când persoana cel/toți face pauze în vorbire (tăcere), pot avea aceste pauze valoare de semnal? (Cap. 8.3)
9. Oferă vreo acțiune (respectiv o acțiune a mâinii) care mi-ar putea oferi un indiciu important? (Cap. 6.5)
10. Aplic, cu regularitate, controalele rezultatelor de grădiniță, al durilor sau al vieții? (Cap. 1.6)

Semnale ale corpului*

10 întrebări de control referitoare la propriile semnale (limbajul activ al corpului):

1. Îi privesc cu atenție pe alții, atunci când îmi vorbesc, respectiv realizez contactul N-O? (Cap. 4.2.4 și 5.4)
2. Cum mă este deschisă sau ce poziție? (Cap. 5.5)
3. Fruntea mea este mai curând deschisă sau închisă?
4. Aplic experimentul-SMILE adesea, când mă simt supărat, iritat sau deprimat? (Cap. 5.3.4)
5. Este gestica mea convingătoare, cu alte cuvinte, este congruentă cu conținutul (Cap. 3.3), cât și pentru că cu persoana? (Cap. 6.2.1)
6. Mă gândesc des la pericolul efectului PYGMALION, mai ales atunci când am tendința să îl categorisesc negativ pe cellalt? (Cu chat inițiale Anexa B)
7. Este TONUL meu agresiv-sațiat, didactic, inițial cu-te-obiectiv, prieteneos, trist, încet, clar? (Cap. 8)
8. Am tendința să vorbesc prea repede? (Cap. 5.3 și 8)
9. Dau semne de anticipație, acționând practicând (fără să îmi dau seama? (Cap. 5.1: Experimentul în oglindă!)
10. Îmi verific, din când în când, propriile semnale, pentru a descoperi eventualele probleme de comunicare, pe care poate le pot rezolva chiar eu? (N.B. Să discutăm între cele de prietenie pot fi de mare ajutor!)

10 întrebări de control pentru observarea limbajului corpului altor persoane:

1. Un semnal de unul singur nu are putere de expresie (Excepție: Deplasările bruște ale greutății corpului, v. Regula 2).
2. Orice modificare (mică) a atitudini exterioare reflectă întotdeauna o modificare a atitudini interioare.
3. Contactul vizual se manifestă contact vizual: deoarece realizează un contact
4. Sunt corpul meu!
5. Cu cât cineva este mai mult „el însuși", cu atât mai împrobă este să intervină un limbaj incongruent al corpului. Congruența fără convingere întotdeauna!
6. Cu cât este mai mult sincronizat mai persoane, cu atât mai mare este șansa întâlnirii pe care îmi recunosc celălalt ființă ce mă înscrimă că mă sugerez în poate permite să accede o „zonă mintală mult colaborativă-de-sânt
7. Când două persoane stau la aceeași masă, fiecare din ele consideră jumătatea de masă din dreptul său ca parte a zonei sale intime (Excepție: limitațiile cu și statutul social diferit al persoanelor).
8. Există o relație directă între ignorarea zonei spațiale a altcuiva și verticalo-pro-apropo de acesta în sens figurat (adică păsuirea în zona altuia psihologică).
9. Semnalele de păstrare a distanței indică dorința de mai mult spațiu liber, în sens atât fizic cât și psihic!
10. Am să fac ceea ce pot din toate când îmi stă în față celălalt - atât cartea (după C.G. JUNG).

(Vera F. Birkenbihl)

* de: Vera F. Birkenbihl - Sept de Ars Kreuz
Copyright: Mănchen Ludwig am Lech 1985

Rezumatul
câtorva informații de detaliu:

Zona frunții:
Gândire, analiză, înțelegere, concentrare.

Riduri orizontale: atenție, efort (susținut) de a înțelege, mirare, îndoială, încurcătură, surpriză, teamă (Cap. 5.3.1).

Riduri verticale: concentrare puternică, concentrarea energiilor (atât în procesele fizice, cât și în cele psihice). (Cap. 5.3.3).

Mijlocul feței:
Ochii: „fereastra sufletului", dar și „fereastra spre lume". Preluarea stimulilor mediului ambiant: ochii deschiși. Dar: O „privire-în-sine" nu trebuie să fie socotită drept dezinteres, dacă persoana respectivă vrea să prelucreze mai întâi (să reflecteze la) informația pe care tocmai a perceput-o! Interesul se asociază adesea cu contactul vizual (comp. și contactul N-O și mișcările gurii în relație cu semnalele ochilor! (Cap. 5.4 și 5.5).

Gura și zona bărbiei:
Gura se deschide cu atât mai mult, cu cât ești mai pregătit și mai atent să preiei informații din mediul înconjurător, respectiv cu cât ești mai pregătit să emiți informații în mediul înconjurător. În afară de aceasta, în stările de încordare, de teamă sau de nervozitate, gura va avea tendința mai curând să se închidă. (Cap. 5.5).
Când suntem hotărâți, întindem bărbia înainte, în vreme ce atunci când suntem relaxați, liniștiți sau într-o stare de mulțumire pasivă, avem tendința să ne retragem bărbia înapoi. (Cap. 5.5).

Intonația:
Tonul face muzica. Cum „sună" vocea cuiva? (Cap. 8).
N.B.: În special la telefon, o „ureche fină" pentru aceste semnale este neprețuită. Cel mai mult ne spun: intensitatea (comp. cu accentuarea), viteza (rutina), modulația vorbirii și intonația (agresivă, prietenoasă), cât și pauzele pe care cineva le face în vorbire. (Comp. și cu controlul rezultatului de gradul trei: Tăcerea în care, de obicei, intervin ceilalți: cum sună ei atunci?) Și expresiile sonore fără conținut verbal (Cap. 8.6) pot avea efectul unor semnale, mai ales dacă apar frecvent, fără ca persoana care le emite să fie conștientă de acest lucru (căscatul, oftatul sau un ton cronic plângăreț, ș.a.).

Ținuta:
Cum se comportă omul cu greutatea sa, cu „centrul său de greutate"? (Cap. 4.1, 4.2 și 6.3.1). Este atitudinea sa deschisă (gâtul și pieptul libere) sau, mai curând, închisă (tendința de a ridica umerii și a trage capul între ei)? Este această ținută relaxată sau încordată, rigidă? (Cap. 4).

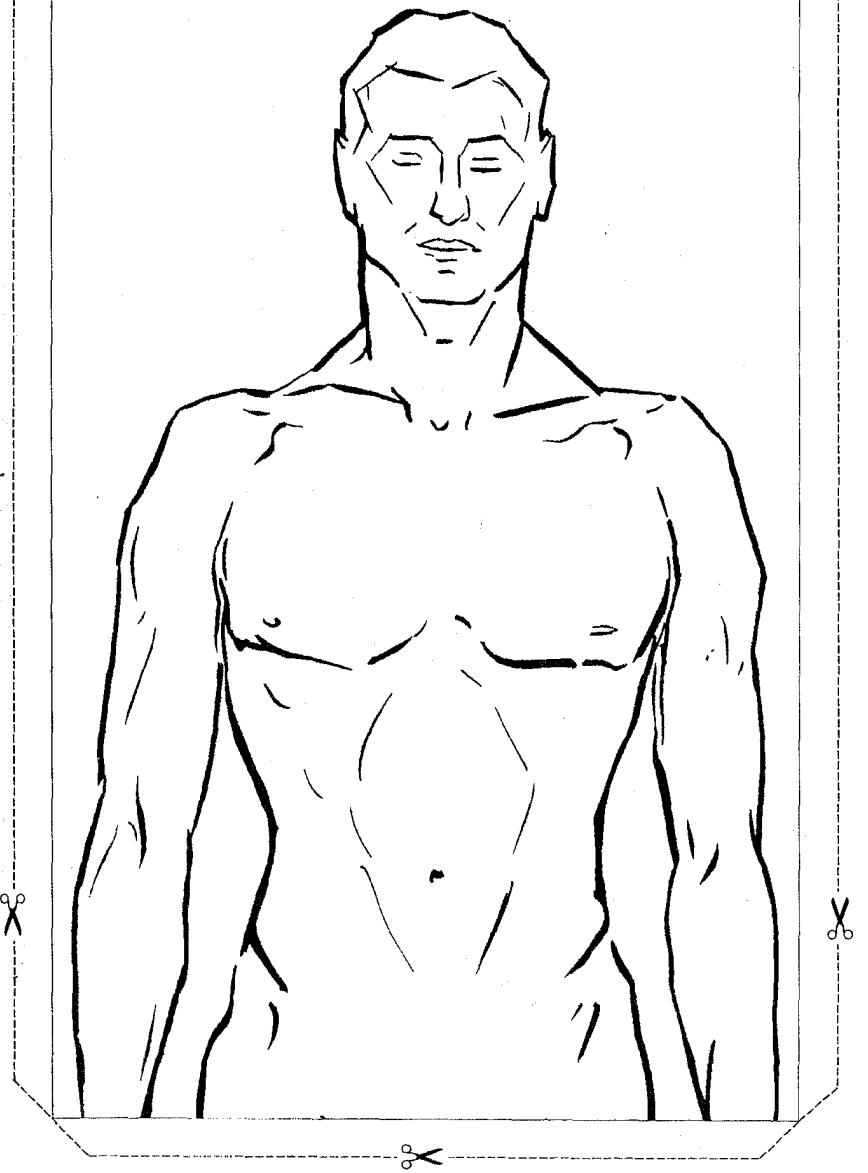
Gestica:
Gesturile surprind (plăcut sau neplăcut)? Sunt congruente? Se potrivesc persoanei sau situației? Sunt deschise sau, mai curând, închise (au tendința de a se închide)? Sunt armonioase sau încordate, nervoase, agresive? Există gesturi ale mâinilor (acțiuni) care se repetă? (Cap. 6). Gestica, în ansamblul ei, este convingătoare?

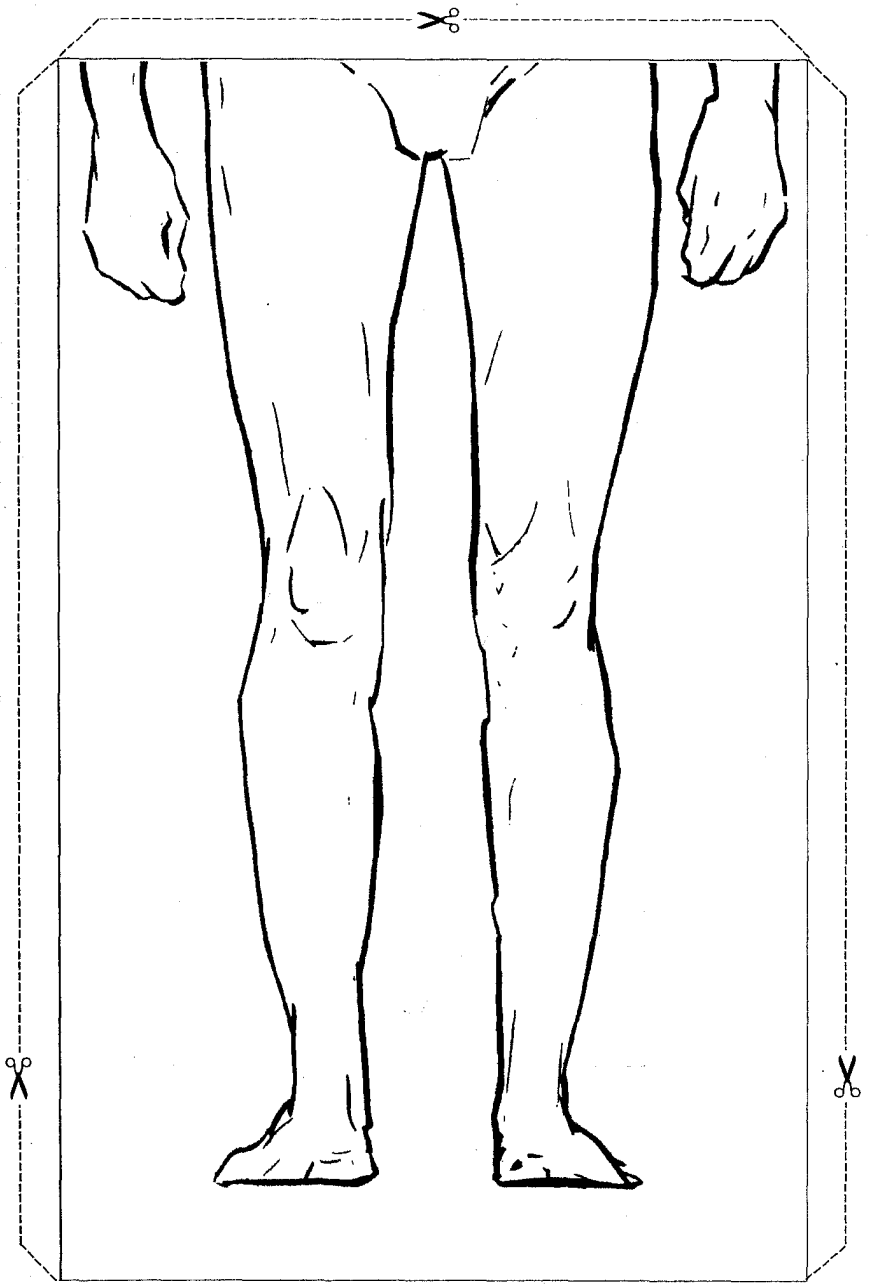
Zona:
Se apropie cineva prea mult de mine? Observ la persoana respectivă semnale de păstrare a distanței? Este, prin aceasta, periclitată siguranța unei persoane prezente? (Cap. 7).

Reguli:

1. Limbajul corpului și cuvintele sunt congruente? (Cap. 3.3).
2. Impresia generală este de atitudine mai curând deschisă sau închisă? (Cap. 6.1.3).
3. Există contact vizual (respectiv N-O)? (Cap. 4.2.4 și 5.4).
4. Greutatea corpului este centrată înaintea, în spatele sau deasupra bazinului? (Cap. 4.2).
5. Cum sună cuvintele (intonație, modulație, intensitate sonoră)? (Cap. 8).
6. Emite celălalt semnale de păstrare a distanței, care îmi arată că mă apropii prea mult de el (zona intimă spațială / psihologică)? (Cap. 7.1).
7. Trebuie să țin seama de diferențele culturale? (Cap. 9).
8. Când persoana cealaltă face pauze în vorbire (tace), pot avea aceste pauze valoare de semnal? (Cap. 8.3).
9. Observ vreo acțiune (respectiv o acțiune a mâinii) care mi-ar putea oferi un indiciu important? (Cap. 6.4).
10. Aplic, cu regularitate, controalele rezultatelor de gradul întâi, al doilea sau al treilea? (Cap. 1.8).

Semnale ale corpului*





10 întrebări de control referitoare la propriile semnale (limbajul activ al corpului):

1. Îi privesc cu atenție pe alții, atunci când îmi vorbesc, respectiv realizez contactul N-O? (Cap. 4.2.4 și 5.4).
2. Gura mea este destinsă sau crispată? (Cap. 5.5).
3. Ținuta mea este mai curând deschisă sau închisă?
4. Aplic experimentul-SMILE adeseori, când mă simt supărat, iritat sau deprimat? (Cap. 5.5.4).
5. Este gestica mea convingătoare, cu alte cuvinte, este congruentă cu conținutul (Cap. 3.3), cât și potrivită cu persoana? (Cap. 6.2.1).
6. Mă gândesc des la pericolul efectului PYGMALION, mai ales atunci când am tendința să îl categorisesc negativ pe celălalt? (Cuvânt înainte / Anexa B).
7. Este TONUL meu agresiv-supărat, didactic, iritat, critic, obiectiv, prietenos, tare, încet, clar? (Cap. 8).
8. Am tendința să vorbesc prea repede? (Cap. 5.3 și 8).
9. Dau semne de neîncredere, nerăbdare, plictiseală, fără să îmi dau seama? (Cap. 5.1: Experimentul în oglindă!).
10. Îmi verific, din când în când, propriile semnale, pentru a detecta eventualele probleme de comunicare, pe care poate le provoc chiar eu? (N.B. Și discuțiile într-un cerc de prieteni pot fi de mare ajutor!).

10 întrebări de control pentru observarea limbajului corpului altor persoane:

1. Un semnal de unul singur nu are putere de expresie (Excepție: Deplasările bruște ale greutății corpului, v. Regula 2).
2. Orice modificare bruscă a atitudinii exterioare reflectă întotdeauna o modificare a atitudinii interioare.
3. Contactul vizual se numește contact vizual, deoarece realizează un contact!
4. Sunt corpul meu!

5. Cu cât cineva este mai mult „el însuși", cu atât mai improbabil este să intervină un limbaj incongruent al corpului. Congruența însă convinge întotdeauna!
6. Cu cât este mai înalt statutul unei persoane, cu atât mai mare este zona intimă pe care i-o recunosc ceilalți (ceea ce nu înseamnă că un superior își poate permite să acorde o „zonă intimă nulă" colaboratorilor săi!).
7. Când două persoane stau la aceeași masă, fiecare din ele consideră jumătatea de masă din dreptul său ca parte a zonei sale intime (Excepție: timiditatea, ca și statutul social diferit al persoanelor).
8. Există o relație directă între ignorarea zonei spațiale a altcuiva și venitul-prea-aproape de acesta, în sens figurat (adică pătrunderea în zona intimă psihologică).
9. Semnalele de păstrare a distanței indică dorința de mai mult spațiu liber, în sens atât fizic, cât și psihic!
10. Învață tot ceea ce poți din teorie; când însă te afli în fața celuilalt - uită cartea (după C.G. JUNG).

©Vera F. Birkenbihl

* din: Vera F. Birkenbihl - Signale des Körpers
mvg-verlag, München/Landsberg am Lech 1988

Bibliografie

Literatură utilă, care poate oferi explicații suplimentare

1. ALLPORT, G.W. și VERNON, P.E.
   Studies in Expressive Movement, New York, 1933
2. ARDREY, R.
   The Territorial Imperative, New York, 1966
3. BATESON, M.C.
   Kinesics and Paralanguage,
   în: Science, 139, 1963
4. BERNE, E.
   Spiele der Erwachsenen, Reinbek b. Hmbg., 1967
5. BIRDWHISTELL, R.L.
   a. Introduction to Kinetics (Acum putând fi obținută doar ca microfilm la: University Microfilms Inc., 313 North First Street, Ann Arbor, Michigan).
   b. Background tô Kinesics,
      în: Rev. General Semantics, Vol. 13:18, 1954
   c. Kinesics and Communication, (Carpenter & McLuhan, ed), Boston, 1960
   d. The Kinesic Level in the Investigation of the Emotions,
      în: Expressions of the Emotions in Man, (Knapp, ed)
      New York, 1963
   e. Kinesics and Context, London, 1973
6. BIRKENBIHL, M.
   a. Train the Trainer: Kleines Handbuch fr Ausbilder und Dozenten, München, (Ediția a 4-a, revăzută și adăugită), 1977
   b. Verkaufspsychologie und Verkaufstechnik, Mit praktischen Beispielen, Obertshausen, 1979
7. BIRKENBIHL, V.F.
   a. Freude durch Stress, Landsberg, Ediția a 6-a, 1987
   b. Psycho-logisch richtig verhandeln, Landsberg, Ediția a 4-a, 1986
   c. Krpersprache, Extras, WRS-Verlag, Mchn., Ediția a 2-a, 1974
   d. Kommunikationstraining, Landsberg, Ediția a 8-a, 1987
   e. Die Kunst der Gesprchsfhrung, Extras, WRS-Verlag, Mchn., Ediția a 3-a, 1976
   f. Die Kunst des Lobens im Betrieb, Extras, WRS-Verlag, München, Ediția a 5-a, 1977
8. BLEIBTREU, J.N.
   The Parable of the Beast: Man's vital but alienated relationship to his animal self, Toronto, 1968
9. BONNER, M.R.
   Changes in the Speech Pattern under Emotional Tension,
   în: Amer. Journ. of Psych. 56: 262, 1943
10. BREWER, W.D.
    Patterns of Gesture among the Levantine Arabs,
    în: Amer. Anthropol. 53: 232, 1951

11. BURT, H.B.
Territoriality and Home Range Concepts as Applied to Mammals,
în: Journ. of Mammalogy 24:346, 1943
12. CAMPA, A.L.
Language Barriers in Intercultural Communications,
în: Journ. of Communication 1:41, 1951
13. CAMBELL, H. (printre alții)
Voice, Speech and Gesture: Elocutionary Art, Edinburgh, 1912
14. CASTANEDA, C.
Reise nach Ixtlan, Frankfurt, 1976
15. CHRISTIANSEN, B.
Thus Speaks the Body: Attempts toward a Personology from the Point of View of Respiration and Postures, Oslo, 1963
16. CORBIN, E.I.
Muscle Action as Nonverbal and Preverbal Communication,
în: Psychoalyt. Quart. 31: 351, 1962
17. DARWIN, C.
The Expressions of the Emotions in Man and Animals, London, 1872
18. DAVIS, F.
Body Music: Whenever People Share Words, Thoughts, Good Feelings, They Literally Dance to the Same Beat,
în: Glamour, Feb. 1972
19. DEUTSCH, F.
a. Thus Speaks the Body, II: A Psychosomatic Study of Vasomotor Behavior (Capillaroscopy and Plethysmography),
în: Acta med. Orient. 9: 199, 1950
b. (ed): On the Mysterious Leap from the Mind to the Body, New York, 1959
20. DITFURTH, H.v.
Der Geist fiel nicht vom Himmel: Die Evolution unseres Bewutseins, Hamburg
21. DUCHENNE, D.
Mechanisme de la Physiognomie Humaine, Paris, 1862
22. DÜRKHEIM, K.G.
Hara: Die Erdmitte des Menschen, München, 1975
23. DUNBAR, F.
Emotions and Bodily Changes, New York, Ed. a 4-a, 1954
24. DUNKELL, S.
Krpersprache im Schlaf: Schlafhaltungen und ihre Bedeutung, München, 1977
25. EIBL-EIBESFELDT, I.
Der vorprogrammierte Mensch: Das Ererbte als bestimmender Faktor im menschlichen Verhalten, München, 1973
26. ELIAS, N.
ber den Prozess der Zivilisation: Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen, Vol. I: Wandlungen des Verhaltens in den weltlichen Oberschichten des Abendlandes, Frankfurt, Ed. a 3-a, 1977
27. FAIRBANKS, G. și PRONOVOST, W.
Pitch of Voice and Expression of Emotion,
în: Speech Monogr. 6: 87, 1939
28. FAST, J.
Body Language, New York, 1971
29. FELDENKRAIS, M.
Der aufrechte Gang, Frankfurt, 1968 (Ediție nouă: Bewutheit durch Bewegung. Der aufrechte Gang, Frankfurt, 1978)

30. FELDMANN, S.S.
Mannerisms of Speech and Gestures in Everyday Life, New York, 1959
31. FESTINGER, L.
Conflict, Decision and Dissonance, Stanford Univ., USA, 1964
32. FRIJDA, N.H.
Mimik und Pantomimik,
în: Handbuch der Psychologie, Vol. 5, Gttingen, 1965
33. FROMM, E.
Haben oder Sein: Die seelischen Grundlagen einer neuen Gesellschaft, Stuttgart, Ed. a 3-a, 1977
34. FUCHS, W.R.
Die Araber und ihre Welt, München, 1977
35. GOFFMAN, E.
a. Behavior in Public Places, (The Free Press), 1969
b. Encounters, Indianapolis, 1961
c. Presentation of Self in Everyday Life, New York, 1959
36. GORDON, T.
Familienkonferenz: Die Lsung von Konflikten zwischen Eltern und Kindern, Hamburg, 1972
37. GROTJAHN, M.
Beyond Laughter, London, 1957
38. HALL, E.T.
a. The Silent Language, New York, 1959
b. Proxemics: A Study of Man's Spatial Relationship,
în: Man's Image in Medicine and Anthropology (Intl. Univ. Press), 1963
c. A System for the Notation of Proxemic Behavior,
în: Amer. Anthropol. 65: 1003, 1963
d. The Hidden Dimension, New York, 1966
e. and WHITE, W.F.: Intercultural Communication,
în: Human Organ. 19: 5, 1960
39. HARRIS, Z.S.
From Morpheme to Utterance,
în: Language 22: 161, 1946
40. HAYAKAWA, S.I.
Language in Action, New York, 1951
41. HERDER, J.G.
Abhandlung ber den Ursprung der Sprache, Berlin, 1772
42. HOCKETT, C.F.
The Origins of Speech,
în: Scientific American 203: 89, 1960
43. HUBER, e.
Evolution of Facial Musculature and Facial Expressions, Baltimore, 1931
44. JOHANNESSON, A.
Gesture Origin of Indo-European Languages,
în: Nature (London) 153: 171, 1944
45. KHAN, M.M.R.
Silence as Communication,
în: Bulletin Menninger Clinic 27: 300, 1963
46. KIETZ, G.
a. Der Ausdrucksgehalt des menschlichen Ganges, Leipzig, 1948
b. Gang und Seele, München, 1966

47. KLAGES, L.
Ausdrucksbewegung und Gestaltungskraft, Leipzig, 1913
48. KLINEBERG, O.
The Human Dimension in International Relations, London, 1964
49. KNAPP, P.H.
The Ear, Listening and Hearing,
în: Yearbook of Psychoanal. 10: 177, 1954
50. KREEZER, G. and GLANVILLE, A.D.
A Method for the Quantitative Analysis of Human Gait,
în: Journ. Gen. Psychol. 50, 1937
51. KRETSCHMER, E.
Krperbau und Charakter, Tbingen, 1914
52. KRUCKENBERG, E.
Der Gesichtsausdruck des Menschen, Stuttgart, 1923
53. LENNEBERG, E.H.
Biologische Grundlagen der Sprache, Frankfurt, 1972
54. LERSCH, P.
Gesicht und Seele, Basel, 1951
55. LEVY, K.
Silence in the Analytic Session
în: Internat. Journal of Psycho-Analyt. 39: 50, 1958
56. LILLY, J.C.
The Deep Self, New York, 1977
57. LOWEN, A.
a. The Language of the Body, New York, 1958
b. Physical Dynamics of Character Structure: Bodily Form and Movement in Analytic Therapy, New York, 1958
58. MAGEE, b.
Popper, London, 1973
59. MAHL, G.F.
On the Use of „ah" in Spontaneous Speech: Quantitative, Developmental, Characterological, Situational and Linguistic Aspects,
în: Amer. Psychol. 13: 349, 1958
60. MARANON, G.
The Psychology of Gesture,
în: Journ. of Nerv. Mental Dis. 112: 469, 1950
61. MONTAGU, A.
Touching, London, Ed. a2-a, 1971
62. MORRIS, C.W.
Foundations of the Theory of Signs, London, 1938
63. MOSES, P.J.
Vocal Analysis,
în: Arch. Otolaryngol. 48: 171, 1948
64. NACHT, S.
The Non-Verbal Relationship in Psychoanalytic Treatment,
în: Intern. Journ. of Psychoanalyt. 44: 328, 1963
65. OSTWALD, P.F.
Soundmaking - The Acoustic Communication of Emotion, Springfield, III, 1963
66. PAGE, M.
Managen wie die Wilden, München,1973
67. PEAR, T.H.
Voice and Personality, London, 1931

68. PENFIELD, W. and ROBERTS, L.
Speech and Brain Mechanisms, London, 1959
69. PIKE, K.L.
The Intonation of American English, Ann Arbor, Michigan, 1946
70. POIRET, M.
Was der Krper verrt, München,1972
71. REIK, T.
Listening with the Third Ear, New York, 1954
72. ROSENTHAL, R.
a. Experimenter Effects in Behavioral Research, New York, 1966
b. Der Pygmalion-Effekt lebt: ROBERT ROSENTHAL antwortet seiner Kritikern
în: Psychologie heute, 6: 18, 1975
73. RUESCH, J. and KEES, W.
Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations, Berkeley, Calif., 1956
74. RUSSELL, B.
Das ABC der Relativittstheorie, Reinbek b. Hmbg., 1972
75. SAPIR, E.A.
Die Sprache, München, 1961
76. SCHLOSBERG, H.
A Scale for the Judgement of Facial Expressions,
în: Journ. of Exper. Psychol. 44: 229, 1952
77. SCHUTZ, W.C.
Freude: Abschied von der Angst durch Psycho-Training, Hamburg, 1971
78. SHELDON, W.H.
The Varieties of Human Physique, New York, 1940
79. SHEPARD, M.
Games Analysts Play, New York, 1972
80. SKINNER, B.F.
Verbal Behavior, New York, 1957
81. SOMMER, R.
The Personal Space, New York, 1969
82. SPIETH, R.
Menschenkenntnis im Alltag: Typenlehre, Ausdruckskunde, Testverfahren, München, 1972
83. STERN, K.
The Semantics of „Organ Language": A Comparative Study of English, French and German,
în: Amer. Journ. of Psychiat. 106: 851, 1950
84. STREHLE, H.
Mienen, Gesten und Gebrden: Analyse des Gebarens, München, 1966
85. TAYLOR, J.E. (printre alții)
Body Language in the Treatment of Psychotic,
în: Progr. Psychoter. 4: 227, 1959
86. WALLRAFF, G. și ENGELMANN, B.
Ihr da oben, wir da unten, Reinbek, 1976
87. WATTS, A.W.
Psychotherapy East and West, New York, 1961
88. WATZLAWICK, P., BEAVIN, J.H. și JACKSON, D.D.
Menschliche Kommunikation: Formen, Strungen und Paradoxien, Stuttgart, Ed. a 4-a, 1974

89. WATZLAWICK, P., WEAKLAND, J.H. și FISCH, R.
Lsungen: Zur Theorie und Praxis menschlichen Wandels, Stuttgart, Ed. a 2-a, 1975
90. WATZLAWICK, P.
a. Die Mglichkeit des Andersseins: Zur Technik der therapeutischen Kommunikation, Stuttgart, 1978
b. Gebrauchsanweisung fr Amerika, München, 1978
91. WEISS, P.
The Social Character of Gestures,
în: Phil. Rev. 52: 182, 1943
92. WINNICK, C. și HOLT, H.
Seating Positions as Nonverbal Communication in Group Analysis,
în: Psychiatry, 24: 171, 1961
93. YOUNG, P.T.
Emotion in Man and Animal, New York, 1943
94. ZEDDIES, A.
Menschenkenntnis: Lehrgang der praktischen Charakterologie, Bad Homburg, Ed. a 9-a, 1949

Indice alfabetic de termeni și de autori

A avea, 30, 92, 116, 129, 213
a conduce mașina, 89, 144
a deschide gura, 96, 100, 115, 122, 123, 197, 253
a doua epidermă, 146
a fi, 13, 18, 27, 30, 39, 41, 50, 51, 52, 75, 78, 92, 98, 125, 132, 151, 177, 188, 191, 192, 195, 200, 202, 211, 219, 248
a fi corpul său, 138
a fixa, 22, 81, 99, 106, 107, 111, 116, 133, 140, 162, 163, 214, 232
a fugi, 17, 84, 85, 86, 104, 142, 153, 155, 158, 159, 160, 178
a interpreta, 15, 21-28, 30, 36, 41, 43, 44, 47, 49-52, 54, 57-60, 66, 67, 70, 82, 83, 86, 87, 96-100, 102, 103, 105, 111, 113, 115, 122, 123, 125, 126, 128-131, 137, 138, 141-145, 150, 151, 159, 170, 171, 184, 189-193, 197, 198, 199, 203, 204, 207, 208, 210, 213, 215-217, 229, 230, 231, 245, 246
a juca pe roluri, 226, 227
a lăuda, 128, 225, 226, 227, 243
a lenevi, 87
a manipula semnalele, 94
a ședea, 72, 73, 87, 89, 90, 206, 216, 222, 226, 228
a percepe altfel, 14, 59
a privi peste umăr, 57, 58, 109
a produce semnale, 57, 155
a provoca intenționat anumite semnale, 114
a provoca semnale, 26, 101
a pune un picior peste celălalt, 46, 48, 73, 74, 87, 235
a relaxa, 73, 76, 86, 89, 95, 96, 115, 122, 140, 253, 255
a rosti încet, 112, 185, 192, 193
a se cufunda în gânduri, 104, 108
a se închide în sine, 37, 38, 130, 131, 132
a se sustrage indirect, 159
a se tolăni, 87
a sta culcat, 74, 75, 91, 92
a sta în picioare, 70, 71, 74, 76, 78, 82, 86, 87, 192
a sta în schelet, 75, 81
a suci gâtul, 174
a ține seama, 15, 29, 40, 83, 110, 125, 131, 144, 154, 170, 206, 255
a uniformiza, 136
a verbaliza, 14, 51-53, 56-59, 64, 70, 148
a vorbi în șoaptă, 193, 230
a zâmbi, 23, 48, 52, 107, 120-122, 163, 196, 227, 228, 243
abdomen, 75
accentuare, 171, 173, 183, 253
acțiune, 40, 45, 46, 49, 51, 57, 58, 120, 123, 141-144, 151, 153, 232, 255
activitate a mușchilor, 76
actor, 56, 96, 167, 168
adevăruri absolute, 37, 139
ADN, 146
afazie, 233
afecțiuni cardiace, 139

a-fi-așa, 138
a-fi-în-lume, 76
africani, 207
agent de presă, 77
AGNEW, 21
agresiune față de o persoană, 213, 214
aici și acum, 149
alcătuire sufletească, 121
ALEXANDRU CEL MARE, 148, 149
Allah, 214
altă realitate, 170
America, 30, 36, 150, 162, 202, 215
americani, 107, 121, 162, 210-212, 217
amploarea mișcării, 126, 127, 136
amploarea unui gest, 128, 137
analiză, 25, 45, 47, 48, 50, 52, 54, 59, 61, 67, 98, 99, 101, 105, 106, 113, 137, 140-145, 190, 229, 237, 239, 253
analogie, 17, 168
angajare, 121, 221, 222, 224
angajat, 153
animal cu ochi, 105
aN-NaaR, 178
ansamblul semnalelor, 80
a-și mușca buzele, 54, 58, 116
a-și mușca limba, 132
așteptări, 39, 49, 61, 174-176, 213, 240, 241, 243, 244, 248
aparate de filmat speciale, 233
aparate foto, 167
apăsat, 50, 51, 83, 165, 189, 191, 227
apeluri telefonice de control, 186
aplecare înainte din interes, 86
aprobare, 94, 243
apropo, 190
Arabi, 210, 212-214
ARDREY, 132, 133, 203
ARISTOTEL, 38
armata SUA, 152
arogant, 23, 26, 27, 73, 80, 88, 127
articol, 27, 89, 185, 210
ascultător, 108, 109, 112, 187, 188, 196, 197, 199, 205, 234, 237, 238, 248
asociații, 17, 40, 44, 65, 67, 80, 81, 86, 100, 102, 113, 115, 119, 122, 125, 130, 132, 133, 155, 179, 189, 190, 197, 198, 253
astrologie, 41
atenție, 15, 18, 60, 112, 114, 124, 128, 131, 134, 136, 145, 154, 165, 179, 187, 188, 192, 200, 205, 246, 247, 248, 253, 261
atitudine de fugă, 153, 155, 158, 160, 225
atitudine de luare aminte, 86
atitudine de luptă, 148, 153, 155, 158
atitudine deschisă, 62, 79, 86, 255
atitudine flexibilă, 86
atitudine închisă, 79, 125, 130, 131, 255
atitudine sufletească, 100
Autobuz, 53, 173
autocompătimire, 119
autocunoaștere, 37, 54
autodisciplină, 23, 60, 62
autorități, 81
autosincronizare, 233, 234
avion, 77, 173

Bacșiș, 215
bâlbâit, 111, 112, 192, 193, 233
bășică, 139, 146
bărbăție, 207
bărbie, 95, 96, 98, 99, 103, 115, 122, 124-125, 253
BATESON, 18
bavarez, 179
beduini, 64
BERNE, 119, 173
biblioteci, 163
Billy S., 36, 37
bine înfipt pe picioare, 75
bioenergetician, 75
BIRDWHISTELL, 67, 170, 172, 203, 246
BIRKENBIHL, 27, 191, 218, 220, 239, 249
birou, 89, 153, 165, 211, 248
Biserica Scientologiei, 107
blocaje ale gândirii, 20, 27
boli de stres, 191
brad frumos, 176
bubble, 146
bucurie răutăcioasă, 197
Buddha, 122
buza superioară, 58, 98, 99, 139
buze, 37, 54, 55, 58, 95, 96, 97, 98, 99, 115, 116, 119, 123, 124, 139, 217
buzunare, 40, 66

Cadrul ușii, 211
Cairo, 177
camera de zi, 57, 168
canapea, 77, 228
canned, 47
capacitate de a se impune, 99
capacitate de comunicare, 17
capacitate de transpunere, 53, 54, 83, 154
Caracter, 36, 95, 99, 123, 202, 205, 207, 209
caracter deschis, 79, 80, 81, 130
caracter fals, 30
caracter închis, 79, 130
caracter științific, 98
caracter străin, 98, 202
caracteristici secundare, 114, 116, 123, 126
carapace protectoare, 144
carotida, 79
carte, 15, 31, 44, 70, 78, 91, 140, 159, 169, 195, 215, 232, 245, 248, 263
casetă, 102, 232
CASTANEDA, 13
categorii, 46, 47, 49, 50, 51, 58, 82, 100, 127, 149, 154
CAVETT, 237
caz limită, 45, 47, 49, 50, 51, 58
câine, 17, 101
căldură, 92, 139
călugăr Zen, 122
căscat, 58, 60, 63, 100, 253
ceață, 22
ceață psihologică, 20, 22, 27, 84, 85, 218, 225
cei care dorm, 91
cei care dorm pe burtă, 91, 92, 192
cei care dorm pe spate, 91, 92,
cei care nu aud bine, 101
cei care nu opresc la semafor, 145
cei care poartă ochelari, 125
centrul de greutate, 71, 72, 74, 75, 81, 83, 110, 140, 222, 255
centrul exact, 141

centrul Pământului, 75
cenzură, 197
cerc de prieteni, 141, 142, 175, 199, 261
chibrit, 103
chicotit, 197
ciclu de exerciții, 55, 57, 77
cinci, 18, 208
cinci elemente, 208
ciocolată, 134
claritate, 190, 192, 194, 195
client, 151, 152, 163, 164, 165, 185
climat socio-emoțional, 242, 244
clișee, 185
Clipper, 210
cocostârc pe arătură, 83
colaborator, 102, 152, 153, 164, 194, 212, 224, 225, 226, 227, 263
coloana vertebrală, 74
colțurile gurii, 97, 117-122, 172
combinație, 54, 87, 100, 101, 114, 131, 132, 163, 168
comentariu, 55, 57, 58, 112
complexe de inferioritate, 27
comportament inculcat prin educație, 132
comportament înnăscut, 132
comportamentul de stapânire și apărare a teritoriului, 163, 164
comunicare analogă, 18
concediu, 114
concentrare, 100, 103, 104, 253
concentrare puternică, 246, 253
concert, 204
CONDON, 234, 235, 236, 238
conformația corpului, 34
confuzie, 87, 100, 127
congruent, 25, 126, 138, 176, 245, 255, 261
congruență, 94, 174, 220, 245, 263
congruență/incongruență, 61, 128
congruența în raport cu persoana, 136
conștientul, 100, 236
contact, 13, 26, 48, 77, 129, 150, 164, 236, 247
contact vizual, 23, 50, 51, 55, 81, 86, 94, 106-108, 110-112, 114, 158, 162, 188, 205, 207, 226, 246, 253, 255, 261
contact vizual bun, 108, 109
contactul N-O, 90, 155, 222, 253, 255, 261
contactul vizual ca strategie, 110
conținut, 19, 20, 42, 47, 104, 126, 130, 137, 165, 166, 170, 172-174, 187, 198, 248, 253, 261
contradicție, 36, 67
contribuție la cheltuieli, 194
controlul rezultatului, 23, 24, 39, 40, 41, 44, 125, 140-142, 144, 166, 189, 194, 200, 223, 231, 245, 253
controlul verbal al rezultatului, 160
copii, 27, 99, 102, 150, 162, 171, 179, 180, 193, 207, 228, 229, 231, 233, 240, 241, 242, 243
corelație, 15, 45, 50, 78, 83, 87, 126, 170, 185
creier de reptilă, 20, 84
criterii, 15, 41, 46, 59, 60, 66
criterii ale percepției, 45, 59
cu alți ochi, 56
cunoaștere aplicată a oamenilor, 37, 38

curent de interferență, 195
cursant, 57, 88, 193
cursuri în -est, 107
cuta de dezaprobare din jurul gurii, 115
cute adânci de descurajare, 97
cuțit, 63, 215

Dansul corpului, 45, 126, 209, 233, 234, 235, 237
datul din cap, 94, 134, 151, 163, 203, 204, 213, 216, 217, 243
DAVIS, 228, 229, 234, 235, 237, 238
de altfel, 15, 24, 27, 37, 53, 56, 97, 111, 122, 124, 128, 136, 163, 178, 187, 190, 206, 215, 217, 224, 229, 240, 242
definiție, 36, 167, 173
degetul mare, 40, 208
delimitarea zonei intime, 157
dentist, 84
deosebiri culturale, 125, 147, 149, 202-217, 255
depeșe Emser, 85
deplasarea greutății corpului, 46, 71, 72, 78, 87, 89, 90, 110, 140, 246, 261
DESCARTES, 28
deschidere interioară, 122
deschis, 43, 79, 80, 81, 119, 130, 131, 142, 205
deschis/închis, 130
descriere, 15, 36, 39, 52, 59, 86, 89, 101, 110, 181
descrierea lumii, 13, 14, 22, 63, 170
descurajare, 95, 97, 172, 228
destin, 118
detergent, 219
dezbatere parlamentară, 81, 82
dezgust, 49, 124
dezinteres, 63, 113, 253
dezvoltarea cunoașterii, 30
diadă, 195
dialect, 35, 177, 179
dicționar, 40
dificultăți auditive, 125
DIOGENE, 148, 149
direcția privirii, 81, 82, 86, 90, 94
direcția unui gest, 134
discrepanță, 26, 61, 62
discuție, 15, 21, 28, 35, 43, 60, 65, 84, 86, 90, 99, 105, 108-110, 115, 121, 138, 141-144, 153, 154, 160, 165, 166, 185, 188, 190, 192, 194, 204, 211, 217, 218, 222, 223, 225, 227, 230, 231, 235, 246, 261
discuție laudativă, 225
discuții critice, 225
disponibilitate de comunicare, 123
dispoziție, 23, 36, 73, 120, 123, 149, 152, 239
dispreț, 124, 196, 197
distanță, 46-49, 51, 58, 59, 74, 82, 83, 87, 145-147, 149, 151, 153, 154, 156, 158, 161-164, 166-169, 184, 210, 236
do you speak English?, 102
dojană, 243
dosar, 79, 130
drăgălășenie, 225, 230
dresul vocii, 44, 199, 226
DÜRKHEIM, 81, 205, 206
DUNKELL, 91, 92, 93
durere, 23, 49, 198, 204
dureri de spate, 86

Educație, 36, 122, 132, 134, 162, 215
educator, 27, 144, 150, 151, 161
EEG, 236
efectul Pygmalion, 15, 26, 27, 28, 36, 144, 189, 228, 239, 241, 244, 249, 261
efectul transpunerii, 56
egoism, 83, 143
EINSTEIN, 30
EINSTEIN al kinesicii, 31
elev, 102, 150, 207, 237, 239-244
ELIAS, 64
ELVIS-PRESLEY-FAN-CLUBS, 135
EMERSON, 136
energie, 65, 88, 127, 131, 191, 196, 253
englezi, 213
eroare strategică, 23
etalon, 59
eu sunt corpul meu, 76, 120
eul îngâmfat, 141
Europa, 162
exerciții de vorbire, 181, 187
exerciții practice, 78
exercițiu de încheiere, 57
exercițiu preliminar, 47
Experiment, 28, 34, 70, 76, 84, 85, 95, 105, 108, 109, 114, 119, 123, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 163, 168, 175, 176, 205, 236, 238, 240, 242, 261
experiment cu privire la contactul vizual, 108
experiment cu privire la formarea ridurilor orizontale, 102
experiment cu privire la formarea ridurilor verticale, 103
experiment cu privire la grimasa gurii, 116
experiment cu privire la zona intimă, 156
expresia feței, 95, 96, 97, 117, 124, 158, 172, 203, 246
expresie a suferinței, 124
expresie acră, 123, 124, 132
expresie dulceagă, 124

Falsă impresie, 127
fanatic al adevărului, 61
fanfaroni, 128
FAST, 156, 157, 158, 165, 207
față, 46, 91, 94-98, 105, 111, 115, 117, 119, 133, 139, 172, 217, 220
feedback, 242, 243, 244
FELDENKRAIS, 75, 78, 81, 96
ferestre spre lume, 99, 105, 253
ferestre spre suflet, 99, 105
FESTINGER, 20, 84
figură veselă, mulțumită, 118
figuri de stil, 187
fiică schizofrenică, 236
fiice gemene, 235
film polițist, 151
fizionomie, 94, 97
flatum, 64
foc, 64, 178
formă, 28, 39, 106, 119, 237, 241, 248
formarea ridurilor, 97, 105
formarea ridurilor frunții, 114, 116
formarea ridurilor orizontale, 100, 102
formarea ridurilor orizontale ale frunții, 104
formarea ridurilor verticale, 103
formarea ridurilor verticale ale frunții, 116
forță, 77, 88, 103, 119, 151, 172, 196
frame (cadru), 233, 235
frenologie, 97, 98, 99
FREUD, 141, 142
FROMM, 76, 213
frown, 172
frunte înaltă, 38
frustrare, 191
fugă, 17, 84-86, 104, 142, 153, 155, 158-160, 178, 218, 225
furculiță, 215
furios, 22, 127, 128, 166, 195, 204, 228

GALL, 38, 97, 98
gândire, 18, 30, 38, 51, 53, 84, 106, 253
gâtlejul primordial, 99, 115
gazdă, 142, 143, 174, 230
gemutul, 47, 172, 198
genunchi, 58, 72, 83, 92, 154
genuri, 45, 58
germani, 162, 184, 207, 210, 211, 214, 217, 243
gest, 21, 48, 49, 66, 67, 74, 101, 127-132, 134, 136, 137, 149-151, 155, 203, 205, 208, 210, 217, 228, 237, 255
gestică, 21, 22, 28, 35, 46, 47, 49, 51, 58, 59, 62, 75, 87, 126, 128-131, 133, 134, 137, 138, 141, 171, 188, 189, 200, 220, 246, 255, 261
gestică aparentă, 58, 137, 138
gestica fără conținut, 137
gestică închisă spre sine, 131, 149
gesturi mari, 127, 137
gesturi mici, 127
ghicire, 54
glumă, 65, 94, 103, 143, 179, 196
GOETHE, 38
GORDON, 43
gramatică, 44, 178
greci, 177, 239
greutate, 96
greutatea corpului, 46, 50, 51, 71-74, 78, 83, 84, 87, 89, 90, 96, 246, 255, 261
grup de semnale, 26, 62, 67, 93, 102, 128, 131, 140, 141, 206
gură, 49, 60, 87, 88, 95, 97-99, 102, 103, 108, 112, 114-125, 131-133, 158, 172, 193, 198, 253, 261
gură deschisă, 96, 100, 115, 122, 123, 189, 197, 234, 253
gură strânsă, 37, 38, 39, 96, 97, 115, 118, 119
gură strânsă în mod cronic, 119
HALL, 146, 166, 167, 210
ham-ham, 17
Hara, 95, 78, 140
homo sapiens, 17, 18
homo sapiens sapiens, 133, 209
hormoni de luptă, 65, 148, 158, 191, 198
hormoni de stres, 84, 148, 153, 159, 191
hotărâre, 214
HUME, 29, 37, 38

Iluzii, 118
imagine de ansamblu, 34, 35
imitare, 56, 135, 136, 180, 196, 235, 237

imitarea altor persoane, 56
impresie, 21, 24-28, 34, 35, 39, 41, 79, 81, 88, 95, 107, 112, 113, 124, 127, 129, 136, 137, 166, 179, 188, 191, 197, 202, 204, 214, 223, 229, 230
impresie (parțială), 35
impresie generală, 35, 188, 255
impresii secundare, 102
In'sh'allah, 214
incapacitate de înțelegere, 100
incongruent, 26, 61, 62, 114, 133, 134, 136, 172, 229, 245-247, 263
incongruență, 25, 26, 49, 61, 62 89, 94, 128, 129, 134, 135, 213, 220, 238, 245, 246
incongruența în raport cu persoana, 62, 135, 136
inconștientul, 236
inculcat prin educație, 132, 162
indicii pimare, 103
indiciu secundar, 103
individualist, 88
infirmitate, 111
informații, 17, 19-21, 25, 30, 34, 35, 37, 38, 40, 44, 46, 50, 59, 61, 67, 85, 88, 90, 93, 97, 99, 102, 105, 106, 108, 111, 113-116, 118, 122, 126, 128, 129, 132, 136, 137, 140, 153, 154, 171, 173, 175, 182-186, 188-190, 195, 199, 203, 208, 209, 218, 227, 229, 231-233, 236, 242, 244, 245, 248, 253
informații despre informații, 19, 245
input, 242, 244
instalație video, 216
instinct, 79, 99, 132, 146, 229
instructor auto, 65
instruire, 27, 102, 219, 221, 227, 229, 239, 241, 244
inteligență, 38, 184, 241, 242
intensitate sonoră, 47, 190, 191, 192, 200, 255
intensitatea privirii, 106, 207
intensitatea sunetului emițătorului, 101
interes, 24, 34, 44, 55, 63, 86, 87-90, 97, 108, 110, 112, 113, 123, 170, 206, 218, 222, 223, 231, 253
interogarea prizonierilor, 151
interpretare intuitivă, 25, 26, 51
interpretarea semnalelor distanței, 151
interpretări, 14, 15, 21-25, 27, 28, 30, 36, 41, 43, 44, 47, 49, 50, 52, 54, 57-60, 66, 67, 70, 82, 83, 86, 87, 96-100, 102, 103, 105, 111, 113, 115, 122, 123, 125, 126, 128-131, 137, 138, 141-143, 145, 148, 159, 170, 171, 184, 189-193, 197-199, 203, 204, 207, 208, 210, 213, 215-217, 229-231, 245
interpretări FREUDiene, 141
interpreți de șlagăre, 136
interviu în vederea angajării, 221, 222, 223
intonație, 22, 35, 47-49, 51, 56-59, 87, 125, 170-175, 178, 181-183, 186, 212, 220, 248, 253, 255
inventariere, 75
ironie, 21, 48, 49, 65
iubită, 231

Îmbrăcăminte, 135
împărat, 205
încăpere, 154, 211, 212
închis, 79, 80, 114, 130
înclinarea capului, 94, 125
încordare, 21, 27, 55, 71, 76, 82, 89, 100, 119, 140, 172, 226, 246, 253, 255
încredere, 36, 92, 143, 144, 147, 240, 244, 247, 249
încrezut, 78, 80, 81, 88
încurcătură, 133, 203, 253
îndoială, 42, 100, 210, 253
înfumurare, 28, 39, 80, 87, 88
înțelepciunea populară, 120, 233
întinderea zonei intime, 149, 152
întrebare deschisă, 42, 44
întrebare închisă, 43, 44
întrebări de control, 39, 41-44, 52, 58, 86, 88, 104, 142, 144, 166, 188, 261
întrebări sugestive, 42
învățătură biblică, 56

JACKSON, 18
Japonia, 133
joc de societate, 56
jocul HHM, 44
jocuri, 44, 96, 105, 165, 178, 226, 227, 231, 235
judecată, 20, 66
jumătate de masă, 156-159, 247, 263
JUNG, 200, 248, 263
junglă, 155

KHAN, 204
kineme, 170
kinemorfeme, 170
KRETSCHMER, 36
KRUKENBERG, 38

Lacrimi, 23, 175
lagăre de concentrare, 97
laudă, 128, 225-227, 243
lăudăros, 127
lecția nr. 1, 50
- nr. 2, 52
- nr. 3, 53
- nr. 4, 54
- nr. 5, 56
lege, 29, 38, 39, 153
lege ipotetică, 28
legi juridice, 38, 39
legi naturale, 28, 39
legi nescrise, 146, 155, 156, 163, 164, 195, 207
LENNEBERG, 184, 187
lift, 162, 163, 173
limbă, 170
limbă străină, 102, 180
limbaj al vocii, 199
limbaj scris, 179
limbajul activ al corpului, 55, 188, 261
limbajul corpului, 14-16, 18, 22, 24-28, 30, 37-40, 42, 44, 51-55, 57-59, 63, 67, 78, 89, 91, 93, 94, 121, 122, 129, 135, 138, 140-142, 144, 150, 153, 155, 170, 172, 183, 188-191, 195, 199, 200, 202, 203, 205, 214, 218, 220-222, 225, 227-233, 235, 237-240, 243-246, 255, 261, 263
limbajul mâinilor, 46, 116, 126
linii adânc brăzdate, 119
lipici, 19, 21, 65

lipsa contactului vizual, 81
lipsă de armonie, 36, 77
lipsă de calciu, 139
lipsă de tact, 62
lipsiți de energie, 127
listă de cuvinte, 40, 44, 128
live, 45, 47, 53
Londra, 213
LOWEN, 75, 76, 77, 81
lucruri pozitive, 242
lume senzorială, 54
lumea înconjurătoare, 43, 86, 99, 132
luptă, 23, 64, 65, 148, 149, 153, 155, 158, 159, 191, 195

MAGEE, 38, 39
mai multe semnale, 17, 23, 44, 87, 223
Maidu, 13, 14
manager, 162
manageri americani, 121, 210, 248
manageri germani, 162, 210, 248
mânie, 43, 64, 128, 191
manifestări de tandrețe, 231
manifestări sonore fără conținut verbal, 47, 198, 253
manipulare, 94, 95, 96
mașină, 19, 89, 110, 144
mașină de două locuri, 89
mașină de spălat, 218, 219
mare mogul, 204
marginea scaunului, 72, 90
mărimea corpului, 137
mărimea pupilelor, 112-113
masă, 18, 155-158, 215, 247, 263
masă de lucru, 153, 154
maxilarul inferior, 96, 123
medii (sub)culturale, 64
medii culturale, 61, 63
melodie, 175, 176
meridional, 207, 210
mers, 49, 74, 78, 82, 83
mers în doi, 83
metoda încercării și a erorii, 41
metoda inductivă, 28
mexicani, 210
microanaliză, 126, 234
microscop, 200
micul ego, 141
mijlocul feței, 98, 105, 115, 253
mimică, 21, 22, 34, 35, 46-51, 57-59, 75, 87, 94, 96, 97, 99, 100, 115, 124-126, 131, 158, 160, 188, 200, 203, 210, 220, 246
mimică înnăscută, 97
mini-experimente, 70, 95, 105, 123
mini-pauză, 206
minte, 42, 58, 84, 90, 204, 217
mișcare, 28, 34, 46, 56, 67, 71, 73, 82, 88, 100, 101, 105, 113, 114, 116, 117, 118, 126, 129, 137, 138, 156, 157, 170, 181, 184, 187, 203, 234, 235, 236, 237, 239, 246, 253
mișcare de respingere, 129
mișcarea laterală a capului, 204, 205
mișcări ale capului, 94, 205
mișcări ample, 127, 136
mișcări bruște ale mâinii, 132
mișcări de articulare, 185
mișcări mărunte, 127, 137
mișcările mâinii spre gură, 131
mișcările pupilelor, 107
miop, 112
mirare, 100, 123, 253
modă, 40, 135
modulația vorbirii, 35, 47, 175, 178, 179, 181, 248, 253, 255
MONTAGU, 105
moral, 78, 120, 220
Muhammed, 214
mușchii oculari, 113
mușchii urechii, 101
mușchiul anusului, 119
muscă, 130
mustăceală, 94
musulman, 214
mutre acre, 123, 124
muzica trupului, 15, 45, 126, 209, 233, 234, 237

Nas, 63, 90, 91, 97, 98, 103, 107, 115, 124, 132, 133, 139, 143, 203, 222
neclaritate, 193
negativ, 20, 23, 24 27, 28, 42, 43, 60, 63, 64, 65, 81, 121, 122, 134, 150, 173, 215, 248, 261
negocieri, 110, 191, 212, 214, 227
negri, 207, 209
nehotărâre, 132, 203
neîncredere, 114, 243, 261
neliniște, 95, 127
neplăcere, 36, 65, 148, 160, 193, 194
nerăbdare, 188, 223, 261
nervi la stomac, 65
nesigur, 26, 73, 76, 78, 84, 151, 153, 189, 206
nesiguranță, 23, 26, 39, 60, 76, 80, 83, 193, 205, 245
nevoie de sprijin, 81
NEWTON, 30, 31
nici o informație, 40, 137
NIETZSCHE, 161, 168
NIXON, 21, 25, 48, 61, 67, 89, 129, 220
non-persoană, 162, 247
normă de viteză, 184
norme, 62-65, 122, 123, 184
nuanțe coloristice, 13, 14, 139
nume, 105, 163, 166, 205, 239, 240
numele firmei, 185, 186
numerologie, 41
Nürnberg, 109

O primă privire, 83, 237
O.K., 24, 214, 216, 217
oameni care vorbesc extrem de încet, 112, 192
oameni de știință, 28, 29, 30, 36, 38, 54, 101, 112, 155
observație cu un scop precis, 102, 103, 105, 145, 155
observație finală, 232
observații pe viu, 45, 47, 53
ochi, 35, 90, 95, 99, 100, 101, 102, 105, 106, 108, 112, 113, 114, 116, 133, 139, 150, 158, 205, 206, 208, 222, 227, 230, 233, 234, 253
ochi de porc, 112
ochiul camuflat, 113, 114
ochiul închis, 114
ofertă de preț, 110
oftatul, 47, 172, 198, 253
oglindă, 34, 95, 106, 123, 124, 261
oglindă de poșetă, 95
om sașiu, 111
ombilic, 90, 91, 222
onestitate, 60-62, 223, 243

orator, 81, 126, 167, 187
orientali, 75, 76, 120, 121, 207, 209
ospătar, 163
otravă, 65, 153
out of sync, 233
output, 242, 244

Palton, 48, 143
panică, 178, 231
pantomimă, 96
paşi de dans, 235, 236
partener, 20, 23-25, 43, 84, 88, 104, 113, 121, 122, 133, 149, 150, 152, 154, 157-159, 188, 201, 206, 207, 214, 222, 225, 228, 229-231, 234, 236, 245
partitură, 52
patos, 127
pauze, 70, 188, 189
pauze datorate stânjenelii, 190
pauze în vorbire, 47, 56, 181, 188, 189, 190, 248, 253, 255
pauze strategice, 190
păcat al negocierilor, 110
păr, 133, 139, 203, 235
părintele kinesicii, 170
părinţi, 27, 144, 150, 177, 228, 229
pedala ambreiajului, 65
percepţie, 13, 14, 15, 18, 34, 39, 41, 45, 51, 56, 57, 58, 59, 97, 103, 105, 113, 114, 115, 170, 200, 213
percepţie cu un scop precis, 15
personal de serviciu, 163
personalitate, 92, 135, 137, 138, 192, 230
petrecere, 73, 88, 110, 174
petrecere de Crăciun, 154
petrecerea timpului, 83
piele, 53, 138, 139, 147, 154
piele de găină, 139
pilot de avioane cu reacţie, 77
pisică, 101, 112
planul conţinutului, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 67, 84, 126, 129, 135, 171, 172, 181, 182, 183, 218, 245, 248
planul relaţional, 18, 19, 22, 25, 26, 27, 65, 67, 84, 126, 129, 135, 171, 172, 174, 182, 183, 188, 245, 248
plescăitul, 47, 172, 198
POIRET, 210, 228, 230
politeţe, 60, 196
politician, 66
POPPER, 29, 30, 38, 41
porci spinoşi, 161, 168
portoricani, 207
poster, 15, 200, 232, 251
potenţial energetic, 191, 193
potenţiale situaţii de criză, 200
poziţia corpului, 46, 218
poziţia în timpul somnului, 91
poziţia şezând A, 72
- B, 73
- C, 73
poziţie de foetus, 91
poziţie de fugă, 84, 85, 86
poziţie semi-foetală, 92
pozitiv, 62, 64, 95, 151, 243
pozitiv/negativ, 63, 215
prăjitură, 134
prestatori de servicii, 149-151
preţ, 24, 89, 110, 221
prieten, 26, 116, 141, 142, 150, 156, 157, 158, 161, 165, 175, 177, 182, 186, 199, 204, 213, 237, 238, 261
primă impresie, 28, 35, 121
primele semnale ale distanţei, 157
privire de jos în sus, 81, 86
privire de sus, 88
privire deschisă, 112, 207
privire directă, fermă, deschisă, 87, 106
privire fixă, 106, 107, 206
privire mobilă, 106
privire pătrunzătoare, 112, 113
priviri de control, 109, 110, 111, 114, 232, 246
problema inducţiei, 29, 37
probleme de circulaţie, 139
proces al gândirii, 98, 108
procese autonome, 120
procese biologice, 236
procese fiziologice, 101
profesoară, 207
profesor, 27, 81, 104, 105, 144, 150, 161, 167, 239, 240, 241, 242, 243, 244
profesor invitat, 204, 205
profeţie, 27, 240, 244, 249
programe, 120, 197, 215, 232
pronunţie, 35, 177, 178, 180, 181, 194, 248
propria jenă sau indispoziţie, 111
propriile semnale ale limbajului corpului, 245
prostul satului, 122
provocare, 106, 197
prusac, 179
psihanalist, 75
psihiatru, 44, 91, 140, 156
psihologi, 43, 140, 200
psihologie, 180, 184, 193, 240
pumn strâns, 23, 40, 50, 51, 172
punct slab, 194, 195
punctele principale alternative, 15
punctualitate, 214
punctul principal al percepţiei, 18
pupilă, 106, 107, 112, 113
pupitru, 86
pus pe fugă, 159, 218
putere de convingere, 26, 221

Rădăcina nasului, 107
radio, 59, 101, 190
Raga, 204
râgâit, 199
râs, 24, 90, 135, 177, 195-198, 204, 210
râs artificial, 196
răsărit de soare, 29, 37
rata sinuciderii la copii, 228
reacţia de acreală, 132
reacţie de luptă, 191
reacţie în lanţ, 121
reacţie verbală, 194
reacţii ale pielii, 120, 139
redactor şef, 89
referent farmaceutic, 165
rege, 74, 92
reguli, 15, 20, 25, 29, 39, 52-54, 66, 67, 85, 87, 100, 107, 110, 114, 130, 148, 152, 156, 172, 181, 186, 187, 190, 200, 207, 232, 237, 245, 255
reguli de comportare, 63, 215
relaţie, 19-21, 22, 36, 62, 65, 91, 99, 105, 114, 120, 131, 138, 140, 164, 168, 173, 191, 212, 229, 245, 246, 247, 253, 263
relaţie negativă, 20, 150
relaţie pozitivă, 20, 161

reporter, 55
reținere, 120
rezistența pielii, 120, 139
ridicarea vocii, 165, 178, 181, 182, 189
ritm, 62, 126, 175-178, 236, 238
ritmul vorbirii, 35, 47, 137, 173-181, 186, 187, 233, 234, 237, 238, 248
romane ieftine, 55
ROSENTHAL, 26, 240-244
Rotterdam, 63
RUSSEL, 30

Salariu, 222
sănătate, 138
sașiu, 111
sarcasm, 50, 65
scaun, 23, 70, 72, 74, 88-91, 136, 158, 169, 172, 222, 223, 225, 235
schimbare bruscă, 85
SCHMIDT, 136
SCHOPENHAUER, 41, 97
SCHUTZ, 77, 78
scriitor, 182, 185
scris, 55, 89, 108, 171, 175, 178, 181, 182, 187, 193, 232
scut, 79, 130
scuturatul din cap, 204, 205, 212
scuză, 174, 221
secret, 116
secte ale tinerilor, 107, 135
seminar, 24, 28, 47, 54, 58, 86, 88, 94, 107, 111, 112, 144, 162, 163, 190, 193, 216, 220, 225, 226, 240, 241, 244
semn al mâinii, 216
semnal al interesului, 86
semnal analog, 17, 18, 19, 21-23, 25, 62, 64-66, 126, 128, 132, 188, 203, 230, 233, 237, 238
semnal digital, 17-19, 25, 27, 65, 188
semnale adecvate, 134
semnale asociate, 87
semnale ale distanței, 87, 151, 154, 155, 157, 168-169, 255, 263
semnale ale frunții, 102, 116
semnale ale sufletului, 140, 141
semnale analoge de apărare, 23
semnale de acceptare, 106, 231
semnale de apărare, 157, 161, 164, 168
semnale de indispoziție, 22
semnale de fugă, 158
semnale de luptă, 158
semnale de neplăcere ale mimicii, 160
semnale incongruente, 25, 26, 61, 62, 114, 129, 133, 134, 136, 229, 245, 246, 247
semnale înnăscute, 132, 134, 209
semnale universal valabile, 202, 203, 205, 208, 209
semnale universale, 202, 207
semnalele aroganței, 26, 39
semnalele planului conținutului, 21, 22, 25, 67, 182, 245
semnalele planului relațional, 19, 22, 25, 27, 65, 67, 182, 188, 245
semnalele timidității, 39
semne de punctuație, 181
semnul victoriei, 217
sens al vieții, 140, 141
sentimentul timpului, 215
senzații de neplăcere, 65, 148, 193
serial de familie, 167
sfera intimă, 43, 168, 207
SHANKAR, 204
SHEPARD, 44
siguranță, 28, 29, 77, 80, 91, 92, 149, 152, 229, 255
siguranță emoțională, 75
siguranță fizică, 75
simț, 24, 44, 54, 56, 92, 98, 99, 101, 102, 113, 114, 143, 157, 214
sincron, 233, 234, 235, 236
sincronie de interacțiune, 234, 238
sincronizare, 184, 229, 233-237
smile, 120, 261
soartă nefericită, 97
somn, 91, 92, 93, 122, 205
soț, 131, 228, 230, 231
spaimă, 27, 100, 123, 151, 198
SPIETH, 196
spirit, 38, 198
spontaneitate, 60, 62, 63, 132
spontaneitate/autodisciplină, 62
sprâncene, 50, 51, 66, 88, 94, 98, 100, 102, 104, 105, 114
stare conștientă, 122
statut, 149, 152-156, 166, 211, 247, 263
stop, 70-75, 95, 106, 108, 119, 123, 124, 129, 162, 165, 174
stornare, 160
străini, 26, 27, 154, 173, 176, 177, 179
strategie, 16, 25, 44, 110, 111, 151, 189
STRAUSS, 62, 136
STREHLE, 127, 128
strigăt de ajutor, 230
studiu de caz: mama și copilul, 228
studiu de caz: soții, 230
SUA, 212, 216, 217, 240
sublinierea cuvintelor, 23, 25, 171, 185, 189, 203, 234
sub-vocalizare, 53
succesul unei discuții, 246
suflatul nasului, 63, 103
suprapsihologizare, 142
surpriză, 92, 95, 133, 253
sursă sonoră, 101
SUSMANN, 90

Școlarizare, 220, 221, 229
șef, 90, 136, 149, 152, 153, 154, 161, 164, 167, 168, 188, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 247
șobolani, 241, 242
șofat, 144
ștecher, 144
știință, 17, 18, 28, 135, 146
științific, 28, 30, 36, 41, 54, 89, 98, 101, 105, 132, 199

Tabla, 204
tăcere, 189, 207
tăcere activă, 43, 104
tăcerea, 23, 43-44, 104, 190, 223, 224, 226, 253
teamă, 20, 61, 100, 198, 253
telefon, 24, 183, 185, 186, 232, 253
telefoniste, 185
televizor, 16, 21, 53, 56, 57, 66, 87, 90, 101, 126, 151, 179, 193
tensionarea diafragmei, 197
teren minat, 83
teorie, 30, 36, 38, 54, 78, 90, 108, 111, 112, 200, 234, 242, 244, 248, 263

terapeuți, 229, 230, 235
teritoriu, 156-159, 163, 164, 166
tight ass, 119
timp, 30, 38, 58, 136, 139, 149, 214, 215
tipologia lui KRETSCHMER, 36, 37
tipuri de persoane puse pe fugă, 159
Tom Sawyer, 104
ton ironic, 65
traiect nervos, 237
transcriere, 172, 181, 221
trasul aerului în piept, 122, 189, 234
trei metode ale controlului rezultatului, 41
trei monede, 116
tuberculoză, 139
tușit, 199
TWAIN, 104, 174

Țigară, 18, 34, 46, 66, 126, 156, 157, 208
ținută, 22, 34, 35, 46, 47, 49, 50, 57, 58, 59, 67, 70-93, 94, 101, 126, 130 140, 171, 206, 229, 235, 255, 261
ținută exterioară, 73, 75, 77, 78, 85
ținută interioară, 75, 77, 78, 82, 85, 214
ținută umilă, 81

Uimire, 96, 100, 120, 195, 197
umor sec, 65
un singur semnal, 39, 59, 66, 74, 85, 87, 128, 129, 191, 203, 246, 261
unghii, 139, 215
universal valabil, 132, 202, 203, 205, 208, 209
ușa biroului, 211, 248
urechi ciulite, 101, 174
ursuz, 97, 121

Valabilitate universală, 132
vânturile pântecului, 64
vânzător, 18, 121, 149, 151, 160, 188, 208
vânzător de mașini de spălat, 218-220
vegetare sufletească, 88
verbalizare, 14, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 64, 70
verticalitate, 77
viață privată, 22, 87, 167, 169, 228, 230-232
viteză, 144, 174
viteză absolută de vorbire, 183
viteză de vorbire înnăscută, 184
viteză normală, 183, 184, 233, 235
viteză relativă de vorbire, 184-186
viteza vorbirii, 174, 178, 183, 184, 187, 188
viteze absolute, 183
viteze relative, 184-189
vizavi, 157
Vizitator, 154, 212, 248
vorbitor, 17, 19, 21, 25, 56, 82, 91, 101, 108, 109, 126, 129, 130, 176, 179, 183, 184, 185, 187, 189, 194, 213, 234

WAGNER, 179
WALLRAFF, 81
WATTS, 36, 76
WATZLAWICK, 17, 18, 23, 48, 65, 84, 171, 174, 202, 204, 210, 215, 218
WEHNER, 136

Yoghin, 122

Zbucium, 36, 118, 126
ZEDDIES, 38, 100, 123, 197, 198
zgomote asemănătoare râsului, 198
zonă, 71, 146, 148, 149, 210
zona bărbiei, 98, 99, 103
zona frunții, 98, 99, 101
zona gâtului, 79, 87
zona gurii, 95, 98, 99, 103, 115, 118
zona intimă, 43, 67, 143, 146-154, 160-163, 168, 173, 207, 211, 247, 248
zona intimă la masă, 155-159
zonă intimă nulă, 152
zona nasului, 98
zona obrajilor, 98, 115
zona ochilor, 95, 96, 98, 115
zonă personală, 146, 160, 161, 163-166, 168, 210, 247
zona publică, 146, 166-168
zonă socială, 146, 164, 165, 247
zona toracelui, 75, 79, 87, 108

Colecția CELE MAI CITITE CĂRȚI
Ajutoare nepreţuite pentru obținerea succesului

Colecția ale cărei titluri vi le supunem atenției este structurată pe lucrări fundamentale, purtând semnăturile unor mari personalități din domeniile managementului și conducerii, psihologiei aplicate la formarea personalității umane și tehnicilor de comunicare, toate acestea menite să conducă la autocunoaștere și la valorificarea tuturor stimulilor externi, în vederea obținerii atât a succesului personal, cât și a celui social.

Nume de rezonanță ca **Walter Simon, Lothar J. Seiwert, Vera F. Birkenbihl, Horst H. Siewert** sau **Gerti Senger** și **Walter Hoffmann** vor fi cei care vă vor ajuta să vă descoperiți și să vă îmbunătățiți coeficientul de inteligență și de personalitate, să transformați stresul într-un prieten prețios, să înțelegeți limbajul corpului și să vă antrenați în arta comunicării, sau să învățați ce înseamnă automanagementul, managementul timpului și cum o viziune limpede asupra viitorului, cu obiective precis încadrate în timp și fundamentate corect, poate funcționa ca un magnet perfect, orientat către succes.

Practica a demonstrat, nu o dată, că acela care este dispus și pregătit să accepte provocarea numită viață, nu are decât de câștigat.

Colecția se adresează atât profesioniștilor din domeniile managementului, psihologiei aplicate și relațiilor cu publicul, care sunt fie concret implicați, fie pregătesc sau testează viitorii specialiști, cât și tinerilor care doresc să-și înceapă o carieră lucrativă plină de succes.

Apărute:

Dr. Gerti Senger și Dr. Walter Hoffmann • *Cum să ne calculăm coeficientul de personalitate*

Horst H. Siewert • *Cum să ne calculăm coeficientul de inteligență*

Vera F. Birkenbihl • *Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege*

În curs de apariție:

Vera F. Birkenbihl • *Numerele vă decid viața* • *Stresul un prieten prețios* • *Să înțelegem limbajul corpului*

Lothar J. Seiwert • *Noul ABC al managementului timpului* • *Automanagement*

Walter Simon • *Drumul de la vis la reușită*

Comenzi și informații la telefon: 01/222.99.01